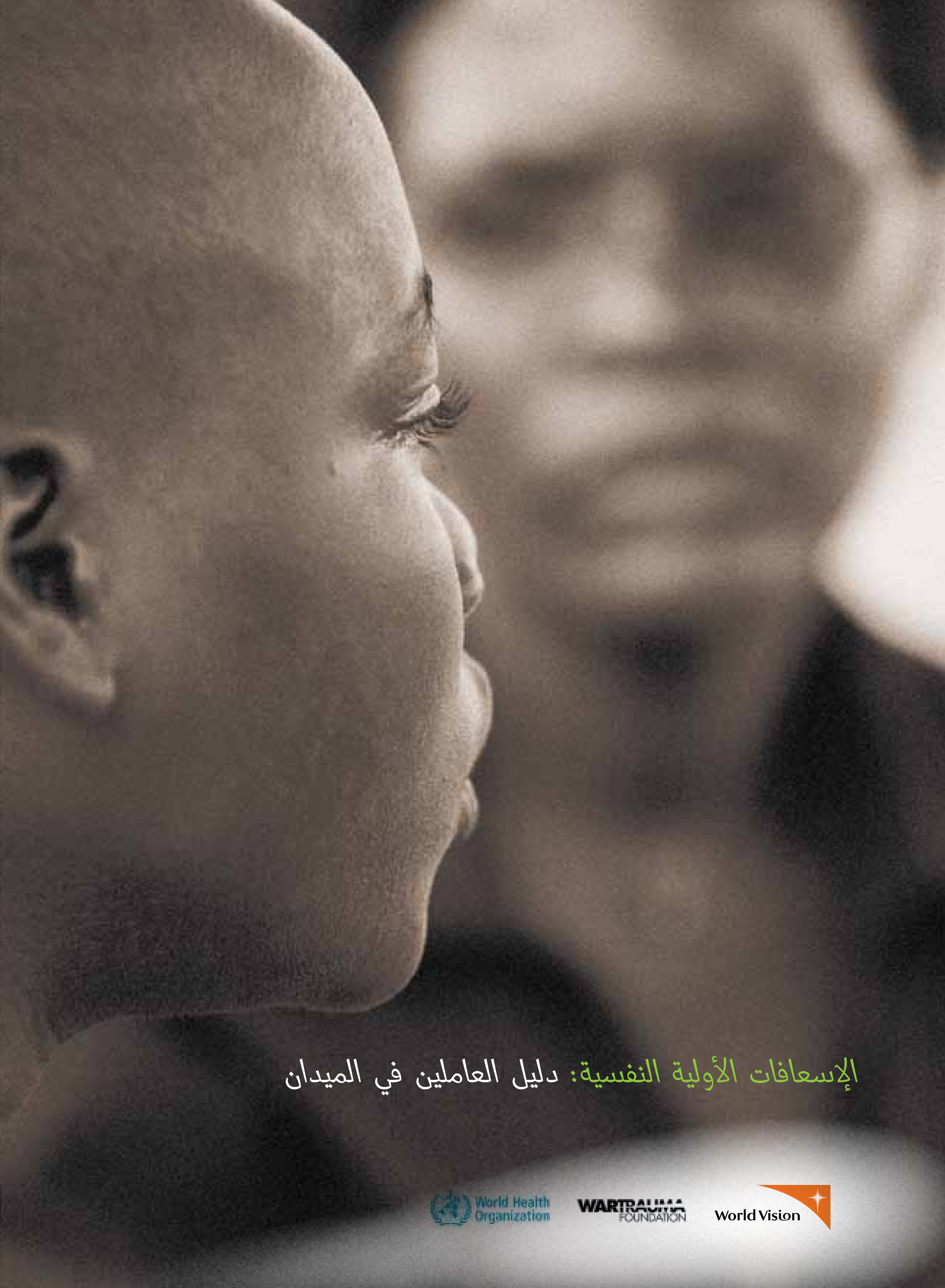


الإسعافات الأولية النفسية: دليل العاملين في الميدان
World Health Organization
WARTRAUMA FOUNDATION
World Vision

WHO Library Cataloguing-in-Publication Data

Psychological first aid: Guide for field workers

1. Crisis intervention - methods. 2. Disasters. 3. Emergency medical services.
4. Adaptation, psychological. 5. First aid - psychology, psychosocial.
6. Stress disorders, traumatic - psychology. 7. Manuals.

I. World Health Organization. II. War Trauma Foundation. III. World Vision International.

ISBN 978 92 4 654820 0 (NLM classification: WM 401)

الاقتباس المقترح: منظمة الصحة العالمية و"مؤسسة رضوح الحرب" ومؤسسة "الرؤية العالمية الدولية" (٢٠١١). الإسعافات الأولية النفسية: دليل العاملين في الميدان. منظمة الصحة العالمية، جنيف.

للتعليق أو الاستفسار بشأن الجوانب الفنية في هذا المطبوع، يرجى الاتصال بـ:

- مارك فان أوميرين، دائرة الصحة النفسية وإساءة استخدام الأدوية والمواد المخدرة، منظمة الصحة العالمية:
  Dr Mark van Ommeren, Department of Mental Health and Substance Abuse, World Health Organization, ٢٠ Avenue Appia, ١٢١١ Geneva ٢٧, Switzerland (email: vanommerenm@who.int, tel: + ٤١-٢٢-٧٩١-٢١١١)

- ليزلي سنايدر، مستشارة برامج أولى، مؤسسة رضوح الحرب:
  Dr Leslie Snider, Senior Programme Advisor, War Trauma Foundation, Nienoord ٥, ١١١٢ XE Diemen, the Netherlands (email: l.snider@wartrauma.nl, tel: +٣١-٢٠-٦٤٣٨٥٣٨)

- أليسون شيفر، مستشارة برامج أولى، دعم الصحة النفسية والرفاه النفسي الاجتماعي، فريق الشؤون الإنسانية والطوارئ، ومؤسسة "الرؤية العالمية الدولية"، أستراليا:
  Alison Schafer, Senior Program Advisor, Mental Health and Psychosocial Support, Humanitarian and Emergency Affairs Team, World Vision Australia. ١ Vision Drive, Burwood East, Victoria, ٣١٥١, Australia (email: alison.schafer@worldvision.com.au, tel: +٦١-٣-٩٢٨٧-٢٢٣٣)

تقدم هذه الوثيقة توجيهات فنية لتنفيذ برنامج سدّ الثغرات في ميدان الصحة النفسية التابع لمنظمة الصحة العالمية (mhGAP).



الإسعافات الأولية النفسية: دليل العاملين في الميدان



عندما تحدث أمور مفجعة في مجتمعاتنا وبلداننا وعالمنا، فإننا نرغب في أن نمد يد العون إلى الأشخاص المتأثرين بتلك الأزمات. يغطي هذا الدليل الإسعافات الأولية النفسية التي تشمل المساعدة الإنسانية والداعمة والعملية لأمثالنا من بني البشر الذين يعانون من أحداث أزمة خطيرة. وقد تم وضع هذا الدليل لمن هم في وضع يمكنهم من مساعدة الأشخاص الذين تعرضوا لأحداث أليمة. ويوفر الدليل إطاراً لدعم الأفراد بطرق تراعي كرامتهم وثقافتهم وقدراتهم. ورغم تسميته، فإن دليل الإسعافات الأولية النفسية يغطي الدعم الاجتماعي أيضاً إلى جانب الدعم النفسي.

قد يجري استدعاؤكم باعتباركم موظفين أو متطوعين لتقديم المساعدة في كارثة كبيرة، أو ربما تجدون أنفسكم في موقع حادثٍ يتعرض الناس فيه للأذى؛ وقد تكونون معلمين أو عاملين صحيين تتحدثون إلى أحد أفراد مجتمعكم كان قد شاهد لتوّه موت أحد أحبائه بطريقة عنيفة. من شأن هذا الدليل أن يساعدكم على معرفة ما ينبغي قوله أو فعله لتقديم أفضل مساعدة ممكنة لأناس يعانون من محنة شديدة. وسيوفر الدليل لكم أيضاً معلومات عن كيفية التعامل مع الوضع الجديد بطريقة تضمن السلامة لكم وللآخرين من دون أن تتسبب إجراءاتكم بأي أذى.

توصي الكثير من مجموعات الخبراء على المستويين الدولي والوطني، بما فيها "اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات" (IASC) ومشروع "سْفِيْر" (Sphere)، بالإسعافات الأولية النفسية. وتشكل الإسعافات الأولية النفسية بديلاً عن التفريغ النفسي. في العام ٢٠٠٩، قامت مجموعة تطوير إرشادات برنامج سدّ الثغرات في ميدان الصحة النفسية التابع لمنظمة الصحة العالمية (mhGAP) بتقييم أدلة استخدام كلٍّ من الإسعافات الأولية النفسية والتفريغ النفسي. وتوصلت المجموعة إلى أن الإسعافات الأولية النفسية - وليس التفريغ النفسي- هي التي ينبغي تقديمها إلى الأشخاص الذين يعانون من محنة شديدة بعد تعرّضهم لحادث مروّع.

إن الهدف من إعداد هذا الدليل هو وضع مواد إسعافات أولية نفسية متفق عليها على نطاق واسع ليتم استخدامها في البلدان ذات الدخل المتدني والمتوسط. وتعتبر المعلومات التي أوردناها هنا بمثابة نموذج ليس إلا. لذلك لا بدّ من تكييفها بما يتناسب مع السياق المحلي وثقافة الأشخاص الذين ستقومون بمساعدتهم.

إن هذا الدليل، الذي حظي بتأييد العديد من الوكالات الدولية، يوضح عِلماً في طور النشوء وإجماعاً دولياً حول كيفية دعم الأفراد مباشرة بعد تعرضهم لأحداث أليمة.

شِيْكار سَكسينا

المدير

مدير دائرة الصحة النفسية وسوء استخدام الأدوية والمواد المخدرة

منظمة الصحة العالمية
WHO

سْتيفان جِرْمان

المدير

مدير التعلم والشراكات فريق الصحة العالمي
مؤسسة الرؤية العالمية الدولية

World Vision International

ماريكه شاوْتِن

المدير

مؤسسة رضوح الحرب

War Trauma Foundation

شكر وتقدير

فريق الكتابة والتحرير

ليزلي سنايدر (مؤسسة رضوح الحرب)، مارك فان أوميرمان (منظمة الصحة العالمية) وأليسون شيفر (مؤسسة الرؤية العالمية الدولية).

المجموعة التوجيهية

ستيفان جيرمان (مؤسسة الرؤية العالمية الدولية)، إيرين جونز (مؤسسة الرؤية العالمية الدولية)، ريليندي ريفيرز (مؤسسة رضوح الحرب)، ماريكه شاوتن (مؤسسة رضوح الحرب)، شيكار ساكسينا (منظمة الصحة العالمية)، أليسون شيفر (مؤسسة الرؤية العالمية الدولية)، ليزلي سنايدر (مؤسسة رضوح الحرب)، مارك فان أوميرمن (منظمة الصحة العالمية).

فريق العمل الفني

رسوم: جولي سميث (بيه دي الاستشارية). العمل الفني والتصميم: أدريان سوريانو (مؤسسة الرؤية العالمية الدولية)
تنسيق العمل الفني: أندرو وادي (مؤسسة الرؤية العالمية الدولية).

التمويل

مؤسسة الرؤية العالمية الدولية

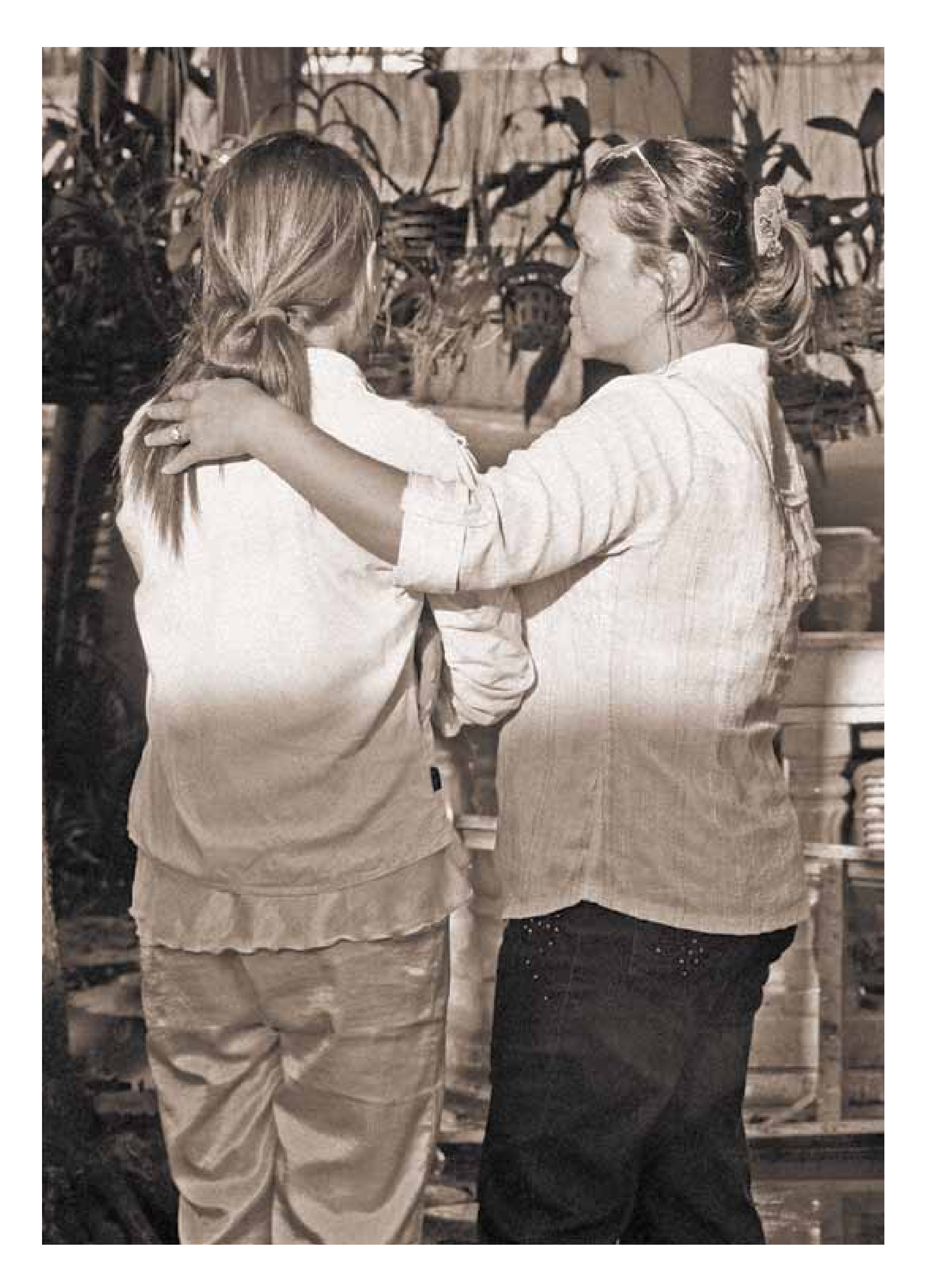
المصادقة

تمت المصادقة على هذه الوثيقة من قبل 23 وكالة دولية (أنظر الأسماء والشعارات على صفحتي الغلاف الأمامية والخلفية) إلى جانب منظمة أطباء بلا حدود.

أسهم في هذه أصل هذه الوثيقة وراجعها:

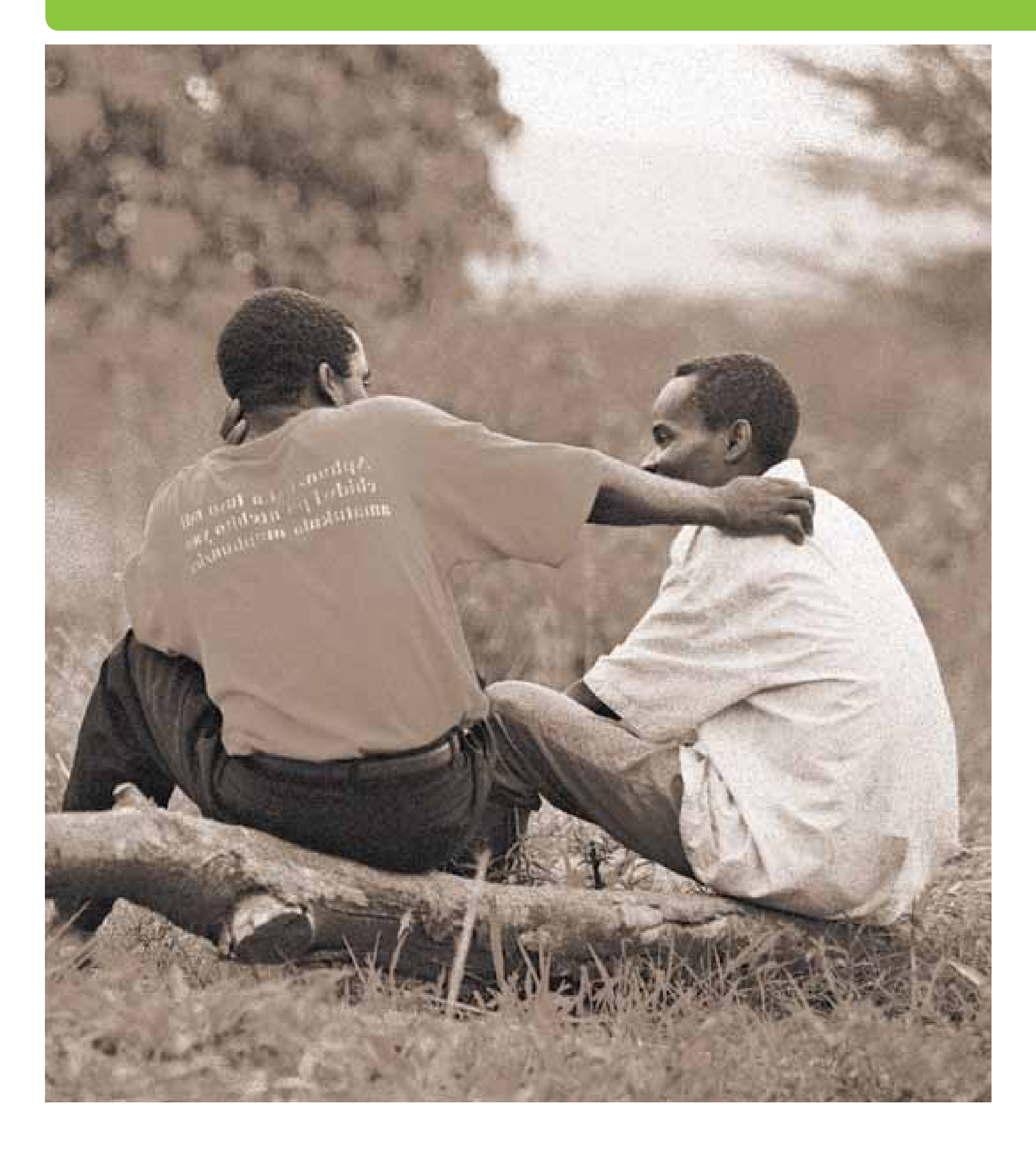
Numan Ali (Baghdad Teaching Hospital, Iraq), Amanda Allan (Mandala Foundation, Australia), Abdalla Mansour Amer (United Nations Department of Safety and Security), Mary Jo Baca (International Medical Corps, Jordan), Nancy Baron (Global Psycho-Social Initiatives,Egypt), Pierre Bastin (Médecins Sans Frontières, Switzerland), Nancy Beaudoin (Consultant, France), Endry van den Berg (War Child Holland, the Netherlands), Elsa Berglund (Church of Sweden, Sweden), Sandra Bernhardt (Action Contre le Faim, France), Cecile Bizouerne (Action Contre le Faim, France), Margriet Blaauw (War Child Holland, the Netherlands), Martha Bragin (CARE, USA), Maria Bray (Terre des Hommes, Switzerland), Chris Brewin (University College London, United Kingdom), Melissa Brymer (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susie Burke (Australian Psychological Society, Australia), Sonia Chehil (Dalhousie University, Canada), Eliza Cheung (Chinese University of Hong Kong, People's Republic of China), Tatyana Chshieva (Dostizhenia Achievements Foundation, Russian Federation), Laetitia Clouin (Consultant, France), Penelope Curling (UNICEF), Jeanette Diaz-Laplante (University of West Georgia, USA), Annie Sophie Dybdal (Save the Children, Denmark), Tonka Eibs (CARE, Austria), Carina Ferreira-Borges (WHO, Republic of the Congo), Amber Gray (Restorative Resources, USA), Lina Hamdan (World Vision, Jordan), Sarah Harrison (Church of Sweden,Sweden), Michael Hayes (Save the Children, USA), Takashi Isutzu (United Nations Department of Management), Kaz de Jong (Médecins Sans Frontières, the Netherlands), Mark Jordans (HealthNet TPO, Nepal), Siobhan Kimmerle (WVI, Jordan), Patricia Kormoss (WHO, Switzerland), Unni Krishnan (Plan International, United Kingdom), Ronald Law (Department of Health, Philippines), Christine McCormick (Save the Children, United Kingdom), Amanda Melville (UNICEF), Fritha Melville (Mandala Foundation, Australia), Kate Minto (Mandala Foundation, Australia), Jonathan Morgan (Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, South Africa), Kelly O'Donnell (NGO Forum for Health, Switzerland), Patrick Onyango (Transcultural Psychosocial Organization, Uganda), Pau Perez-Sales (Médicos del Mundo, Spain), Bhava Nath Poudyal (International Committee of the Red Cross, Nepal), Joe Prewitt-Diaz (American Red Cross, Puerto Rico), Megan Price (WVI, Australia), Robert Pynoos (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Nino Makhashvili (Global Initiative on Psychiatry, Georgia), Miryam Rivera Holguin (Consultant, Peru), Sabine Rakotomalala (Terre des Hommes, Switzerland), Gilbert Reyes (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Daryn Reichterer (Stanford University, USA), Chen Reis (WHO, Switzerland), Khalid Saeed (WHO, Egypt), Louise Searle (WVI, Australia), Marian Schilperoord (United Nations High Commissioner for Refugees, Switzerland), Guglielmo Schinina (International Organization for Migration, Switzerland), Merritt Schreiber (University of California Los Angeles, USA), Renato Souza (International Committee of the Red Cross, Switzerland), Alan Steinberg (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susannah Tipping (Mandala Foundation, Australia), Wietse Tol (HealthNet TPO, Nepal), Iris Trapman (Mandala Foundation, Australia), Patricia Watson (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Inka Weissbecker (International Medical Corps, Gaza), Mike Wessells (Columbia University, USA), Nana Wiedemann (International Federation of the Red Cross, Denmark), Richard Williams (Glamorgan University, United Kingdom), M Taghi Yasamy (WHO, Switzerland), Rob Yin (American Red Cross, USA), William Yule (Children and War Foundation, United Kingdom), Doug Zatzick (University of Washington, USA).

وبالإضافة إلى ما سبق، فنحن نتقدم بالشكر من المستجيبين المجهولين الذين بلغ عددهم ٢٧ مستجيبا والذين شاركوا في مسح عن الحاجة إلى تطوير هذه الوثيقة.



جدول المحتويات

الفصل الأول:
فهم الإسعافات الأولية النفسية



نناقش في هذا الفصل الأمور التالية:

١,١ كيف تؤثر أحداث الأزمة على الناس؟



هناك أنواع مختلفة من الأحداث الأليمة التي تقع في العالم، مثل الحروب والكوارث الطبيعية وحوادث المرور والحرائق والعنف المتبادل ما بين الأفراد (مثل العنف الجنسي). وقد يتأثر بهذه الأحداث أفراد وأسر وجماعات ومجتمعات بأكملها. وقد يفقد البعض بيوتهم أو أحباءهم، أو قد ينفصلون عن أسرهم ومجتمعاتهم، أو قد يشهدون الموت أو العنف أو الدمار.

ورغم أن أحداثاً كهذه تؤثر على جميع الأفراد بطريقة أو بأخرى، إلا أن لكل فرد نطاق واسع من ردود الأفعال والمشاعر التي قد تصدر عنه. وقد يشعر الكثير من الناس بالانجراف أو الارتباك أو الحيرة حيال ما يحدث. قد يشعرون بالخوف الشديد أو القلق، أو بحالة من البلادة والانعزال. قد يصدر عن بعض الأشخاص ردود فعل بسيطة، في حين قد يظهر البعض الآخر ردود فعل أشد. وتعتمد ردود فعل الأفراد على عدة عوامل منها:

- طبيعة ومدى شدة الأحداث التي اختبروها؛
- تجربتهم مع أحداث أليمة سابقة؛
- الدعم الذي يحصلون عليه في حياتهم من الآخرين؛
- صحتهم الجسدية؛
- تاريخهم الشخصي والعائلي في مشكلات الصحة النفسية؛
- خلفيتهم الثقافية وتقاليدهم؛
- أعمارهم (على سبيل المثال، الأطفال في مراحل عمرية مختلفة يظهرون ردود فعل مختلفة).

لكل شخص نقاط قوة وقدرات تساعده على مواجهة تحديات الحياة. لكن البعض يكونون أشد عرضة للتحديات وبشكل خاص أوقات الشدائد وقد يحتاجون إلى مساعدة إضافية، بما في ذلك الأشخاص المعرضين للخطر أو الذين يحتاجون إلى دعم إضافي بسبب أعمارهم (كالأطفال وكبار السن)، أو المصابون بعاهة جسدية أو اضطرابات نفسية، أو الأشخاص الذين ينتمون إلى جماعات مهمّشة أو مستهدَفة بأعمال العنف. ويقدم الجزء ٣-٥ إرشادات لمساعدة الأشخاص السريعي التأثر.

١,٢ ما هي الإسعافات الأولية النفسية

بحسب مشروع "سْفِير" (٢٠١١) "Sphere" واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات "IASC" (٢٠٠٧) فإن الإسعافات الأولية النفسية تصف استجابة انسانية داعمة لأشخاص يتعرضون للمعاناة وقد يكونون بحاجة إلى الدعم. وتنطوي الإسعافات الأولية النفسية على الجوانب التالية:

- تقديم الرعاية والمساندة العمليتين من دون تطفل.
- تقدير الاحتياجات والمخاوف.
- مساعدة الناس على تلبية احتياجاتهم الأساسية (مثل الغذاء والماء والمعلومات).
- الاستماع إلى الناس، من دون ممارسة الضغط عليهم كي يتكلموا.
- إراحة الناس ومساعدتهم على الشعور بالهدوء.
- مساعدة الناس في الوصول إلى المعلومات والخدمات والدعم الاجتماعي.
- حماية الناس من التعرض لمزيد من الأذى.

ومن المهم أيضا فهم ما لا ينطبق عليه وصف الإسعافات الأولية النفسية:

- فهي ليست أمراً لا يقوم به إلا المحترفون.
- وهي ليست الإرشاد الاحترافي.
- وهي ليست "التفريغ النفسي"[١]، حيث أنها لا تتضمن بالضرورة مناقشة تفصيلية للحادث الذي تسبب بالضيق.
- وهي ليست الطلب من شخص ما بتحليل ما قد حدث أو بوضع الأحداث في ترتيب زمني متسلسل.
- ورغم أن الاسعافات الأولية النفسية تشمل الاستماع إلى الناس وهم يروُون ما حدث لهم، إلا أنها لا تنطوي على ممارسة الضغط عليهم للإفصاح عن مشاعرهم وردود أفعالهم حيال الحادث.

[١] تصف كل من منظمة الصحة العالمية (٢٠١٠) ومنظمة سْفِيْر (٢٠١١) التفريغ النفسي بأنها تعزيز بث الشكوى من خلال الطلب من الشخص بأن يقدم إيجازا متماسكا ومنظوما عن تصوراته وأفكاره وردود فعله العاطفية خلال حادث أليم تعرّض له مؤخراً. وهذا التدخل غير موصى به. وهو يختلف عن عملية استخلاص المعلومات العملياتية الروتينية لدى عمال الإغاثة، الذي تنتهجه بعض المنظمات في نهاية أي مهمة أو عمل.

إن الإسعافات الأولية النفسية هي بديل عن التفريغ النفسي الذي ثبتت عدم فعاليته. في المقابل، يشتمل الإسعاف الأولي النفسي على عوامل تبدو مفيدة للغاية في عملية تعافي الناس على المدى البعيد (بحسب الدراسات المختلفة وإجماع العديد من مقدمي المساعدة في الأزمات)[٣]. وتشمل هذه العوامل:

» الشعور بالأمان والارتباط بالآخرين والهدوء والأمل.
» إمكانية الحصول على الدعم الاجتماعي والجسدي والعاطفي.
» الإحساس بالقدرة على مساعدة الذات كأفراد ومجتمعات.

١,٣ الإسعافات النفسية الأولية: مَن ومتى وأين؟



من تستهدف الإسعافات الأولية النفسية؟

إنها تستهدف الأشخاص الذين يعانون من ضيق نفسي، الذين تعرضوا مؤخراً إلى حدثٍ ينطوي على أزمة حقيقية. بإمكانكم تقديم المساعدة للأطفال والبالغين على حد سواء. ولكن ليس كل من يختبر أزمة ما قد يحتاج أو يريد الإسعافات الأولية النفسية. ولا تفرضوا المساعدة على الأشخاص الذين لا يريدونها، بل ضعوا أنفسكم تحت طلب أولئك الذين قد يحتاجون إلى الدعم. وقد تكون هناك حالات يحتاج فيها الشخص إلى أشكال دعم تتجاوز الإسعافات الأولية النفسية وحدها.

[٣] أنظر هوبْفال وآخرون (٢٠٠٧) وأيضا بيسون ولويس (٢٠٠٩) في قائمة المراجع والمصادر

ولذلك عليكم أن تدركوا نطاق حدودكم وأن تحصلوا على مساعدة من الآخرين، مثل الكوادر الطبية (إنْ كانت متوافرة) ومن زملائكم أو من أشخاص آخرين في المنطقة، أو من السلطات المحلية، أو من قادة المجتمع أو الزعماء الدينيين. وقد وضعنا في الإطار التالي قائمة بالأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم فوري أكثر تقدماً. فالأشخاص في هذه الحالات هم بحاجة إلى مساعدة طبية أو غيرها كأولوية لإنقاذ حياتهم.

الأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم فوري أكثر تقدماً:

- » الأشخاص المصابون بجروح خطيرة تهدد حياتهم ويحتاجون إلى رعاية طبية طارئة.
- » الأشخاص الذين يعانون من الانزعاج الشديد بحيث لا يستطيعون الاهتمام بأنفسهم أو بأطفالهم.
- » الأشخاص الذين قد يؤذون أنفسهم.
- » الأشخاص الذين قد يؤذون الآخرين.

متى يجري تقديم الإسعافات الأولية النفسية؟

رغم أن الناس قد يحتاجون إلى الحصول على المساعدة والدعم لفترة طويلة من بعد الحادث، إلا أن الإسعافات الأولية النفسية تهدف إلى مساعدة الأشخاص الذين ما لبثوا أن تعرضوا إلى حادث أليم. بإمكانكم تقديم الإسعافات الأولية النفسية منذ المرة الأولى التي تتواصلون فيها مع أشخاص يعانون من ضيقٍ نفسي شديد. وعادة مايكون ذلك خلال الحادث أو بعده مباشرة. ولكن في بعض الأحيان، قد يكون ذلك بعد أيام أو أسابيعٍ من وقوع الحادث، نسبة إلى الفترة الزمنية التي استغرقها الحادث ومدى شدّته.



أين يجري تقديم الإسعافات الأولية النفسية؟

بإمكانكم تقديم الإسعافات الأولية النفسية في أي مكان آمن بما يكفي للقيام بذلك. ويجري ذلك على الأغلب في إطار المجتمع المحلي، على سبيل المثال في موقع حادث ما، أو الأماكن التي يتم فيها تقديم الخدمات لأناس يعانون من ضيق نفسي، مثل المراكز الصحية، والملاجئ أو المخيمات، والمدارس ومواقع توزيع الأغذية وغيرها من أشكال المعونة. وفي الوضع الأمثل، حاولوا تقديم الإسعافات الأولية النفسية في مكان يوفر لكم قدراً من الخصوصية في التحدث مع الشخص عندما يكون ذلك ملائماً. فبالنسبة إلى الأشخاص الذين تعرضوا إلى أنواع معينة من الأحداث الأليمة الأزمة، كالعنف الجنسي، يكون توفير الخصوصية ضرورياً لضمان السرية واحترام كرامة الشخص.



الفصل الثاني:
كيفية المساعدة بطريقة مسؤولة

إن تقديم المساعدة بشكل مسؤول يتضمن أربع نقاط رئيسة:

٢,١ احترام السلامة والكرامة والحقوق.
٢,٢ تكييف الأفعال بما يراعي ثقافة الشخص.
٢,٣ الدراية بإجراءات أخرى للاستجابة لحالات الطوارئ.
٢,٤ الاعتناء بالنفس.

الفصل الثاني

٢,١ احترام السلامة والكرامة والحقوق

عندما تتولون مسؤولية تقديم المساعدة في أوضاع قد تعرّض فيها الناس إلى حادثة أليمة، من المهم أن تتصرفوا بطرق تحترم سلامة وكرامة وحقوق الأشخاص الذين تقومون بمساعدتهم[٢]. وتنطبق المبادئ التالية على أي شخص أو وكالة معنية بالاستجابة الإنسانية، بمن فيهم العاملون على تقديم الإسعافات الأولية النفسية:

احترام ما يلي لدى الأشخاص الذين تساعدونهم:

السلامة
- تجنبوا تعريض الاشخاص لمزيد من الخطر أو الأذى نتيجة لإجراءاتكم.
- تأكدوا، إلى أبعد حدّ، من أن يكون البالغون والأطفال الذين تساعدونهم بأمان، واحموهم من الأذى الجسدي أو النفسي.

الكرامة
- عاملوا الناس باحترام وبحسب ثقافتهم وأعرافهم الاجتماعية.

الحقوق
- تأكدوا من إمكان حصول الناس على المساعدات بشكل منصف ومن دون تمييز.
- ساعدوا الناس على تحصيل حقوقهم والوصول إلى الدعم المتوافر.
- تصرفوا على أساس المصلحة الفضلى لأي شخص تقابلونه.

ضعوا هذه المبادئ نصب أعينكم في كل ما تقومون به من أعمال ومع كل شخص تقابلونه بغض النظر عن عمره أو جنسه أو خلفيته الاثنية. فكروا في ما تعنيه هذه المبادئ بالنسبة للسياق الثقافي الذي تعملون فيه. كونوا على درايةٍ بالقواعد السلوكية الخاصة بمنظمتكم، واعملوا على اتباعها في جميع الأوقات، سواء كنتم متطوعين أو أنكم تعملون في منظمة لديها مثل هذه القواعد.

في ما **يلي** نقدم **إرشادات أخلاقية على صيغة "أفعلوا" و"لا تفعلوا" وذلك لتجنب إلحاق المزيد من الأذى بالشخص وتوفير أفضل رعاية ممكنة له، والتصرف بحسب مصلحته الفضلى.**

---

[٢] للمزيد من المعلومات، أنظروا فصل حماية سفير، مشروع سفير (٢٠١١).

أفعلوا

- » كونوا صادقين وجديرين بالثقة.
- » احترموا حق الأشخاص في اتخاذ قرارتهم الخاصة.
- » تنبّهوا إلى مشاعر التحيز عندكم وأحكامكم المسبقة واعملوا على تحييدها.
- » أوضحوا للأشخاص بأنهم حتى وإن رفضوا المساعدة في الوقت الحالي، فلا يزال بإمكانهم الحصول عليها لاحقاً.
- » احترموا الخصوصية وحافظوا على سرية قصة الشخص إنْ كان ذلك مناسباً.
- » تصرفوا بشكل لائق آخذين بالاعتبار ثقافة الأشخاص وأعمارهم وجنسهم.

لا تفعلوا

- » لا تستغلوا علاقتكم كأحد مقدمي المساعدة.
- » لا تطلبوا من الأشخاص أي مال أو خدمات مقابل المساعدة التي تقدموها لهم.
- » لا تعطوا وعوداً مزيّفة أو معلومات غير حقيقية.
- » لا تبالغوا في مهاراتكم.
- » لا تفرضوا المساعدة على الآخرين، ولا تكونوا متطفلين أو لحوحين.
- » لا تجبروا الأشخاص على إخباركم بقصتهم.
- » لا تطلعوا الآخرين على قصص غيرهم.
- » لا تحكموا على الأشخاص من خلال أفعالهم أو مشاعرهم.

٢,٢ تكييف الأفعال بما يراعي ثقافة الشخص

عندما تقع حادثة أو أزمة ما، فغالباً ما يكون من بين المتأثرين أشخاص من خلفيات ثقافية مختلفة بما في ذلك أقليات أو فئات قد تكون مهمشة. وتحدد الثقافة الاجتماعية كيفية تعاملنا مع الآخرين وما الذي يستحسن أو لا يستحسن قوله وفعله. ففي بعض الثقافات، على سبيل المثال، فإن العُرف لا يجيز للشخص أن يفضي بمشاعره لشخصٍ آخر خارج نطاق العائلة. أو قد لا يكون من الجائز للنساء التحدث إلا إلى نساء أخريات، أو ربما تنطوي طرق معينة في اللباس أو الغطاء على أهمية كبيرة.

قد تجدون أنفسكم تعملون مع أشخاص من خلفيات تختلف عن خلفيتكم. وباعتباركم أحد مقدمي المساعدة، فمن المهم أن تتنبهوا إلى خلفيتكم الثقافية ومعتقداتكم الخاصة حتى تتمكنوا من تحييد مشاعر التحيز لديكم. أعملوا على تقديم المساعدة بالطرق الأنسب للأشخاص الذين تقومون بدعمهم، والتي توفر لهم أكبر قدر ممكن من الارتياح.

إن كل أزمة تعتبر وضعاً فريداً بحد ذاتها. ولذلك، اعملوا على تكييف هذا الدليل بما يتناسب مع السياق الخاص، آخذين بالاعتبار الأعراف والمعايير الاجتماعية والثقافية المحلية. انظروا الأسئلة في الإطار التالي والتي يمكنكم أخذها بالاعتبار عند تقديم الإسعافات الأولية النفسية في ثقافات مختلفة.



خذوا بالاعتبار الأسئلة التالية فيما تستعدون لتقديم الإسعافات الأولية النفسية في ثقافات مختلفة:

الملابس	» هل أحتاج لأن ألبس بطريقة معينة لأظهر الاحترام للناس؟ » هل يحتاج الأشخاص المتأثرون إلى ملابس معينة للحفاظ على كرامتهم وعاداتهم؟
اللغة	» ما هي الطريقة التقليدية لإلقاء التحية على الأشخاص في هذه الثقافة؟ » ما هي اللغة التي يتحدثونها؟
الجنس، العمر والسلطة	» هل ينبغي مساعدة النساء المتأثرات فقط من قبَل النساء ممن يقدّمن المساعدة؟ » مع من قد أتعامل؟ (بعبارة أخرى: هل أتوجه إلى رب الأسرة أم إلى رأس الجماعة؟)
الملامسة والسلوك	» ما هي التقاليد المتبعة بخصوص ملامسة الأشخاص؟ » هل من الجائز الإمساك بيد الشخص أو ملامسة كتفيه؟ » هل هناك ما ينبغي أخذه بالاعتبار في ما يتعلق بالسلوك لدى التواجد مع كبار السن أو الأطفال أو النساء أو غيرهم؟
المعتقدات والدين	» من هي الجماعات الاثنية أو الدينية المختلفة من بين الأشخاص المتأثرين؟ » ما هي المعتقدات أو الممارسات المهمة بالنسبة إلى الأشخاص المتأثرين؟ » كيف يمكن أن يفهموا أو يفسروا ما حدث؟

٢,٣ العِلم بإجراءات أخرى للاستجابة للطوارئ



الإسعافات الأولية النفسية هي جزء من الاستجابة الأوسع لحالات الطوارئ الإنسانية الكبيرة (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ٢٠٠٧). عندما يتأثر مئات الآلاف من الأشخاص بكارثة ما، يتم اتخاذ إجراءات مختلفة للاستجابة للطوارئ، مثل عمليات البحث والإنقاذ، والرعاية الصحية الطارئة، وتوفير المأوى، وتوزيع الأغذية، وأنشطة تتبّع أثر أفراد الأسرة، وحماية الأطفال. وغالباً ما يواجه عمال الإغاثة والمتطوعون مشكلة في معرفة ماهية الخدمات المتوافرة، وأماكن توافرها. ويصح هذا بشكل خاص في الكوارث الجماعية، وفي الأماكن التي لا تتوفر فيها بعد البنية التحتية المفعلة للخدمات الصحية وغيرها من الخدمات.

احرصوا على أن تكونوا على دراية بما يتوافر من الخدمات وأشكال الدعم، حتى تتمكنوا من إطلاع الأشخاص الذين تقومون بمساعدتهم على هذه المعلومات، وإعلامهم بكيفية الحصول على المساعدة العملية.

احرصوا على التالي، حيثما أمكن، في الاستجابة لحالات الطوارئ:

- » أن تتبعوا توجيهات السلطات ذات الصلة والتي تعمل على إدارة الأزمة.
- » أن تعرفوا ماهية الاستجابات لحالة الطوارئ التي يجري تنظيمها والموارد المتوفرة لمساعدة الأشخاص - إنْ وجدت.
- » ألاّ تعيقوا عمل المجموعات الطبية التي تقوم بعمليات البحث والإنقاذ.
- » أن تعرفوا دوركم وحدود هذا الدور.

ليس من الضروري أن تمتلكوا خلفية "نفسية اجتماعية" لكي تقوموا بتقديم الإسعافات الأولية النفسية. ولكن إنْ كنتم تريدون المساعدة في حالات الأزمات، فإننا ننصحكم بأن تعملوا من خلال إحدى الوكالات أو المجموعات المحلية. فإذا عملتم منفردين، فقد تعرضون أنفسكم للمخاطر وقد يؤثر ذلك سلباً على جهود التنسيق، وقد يتعذر عليكم ربط الأشخاص المتأثرين بالمصادر وأشكال الدعم التي يحتاجونها.

٢,٤ الاعتناء بالنفس



إن تقديم المساعدة بمسؤولية تعني أيضاً الاعتناء بصحتكم وبحُسن حالكم. وكمقدمي المساعدة، فأنتم قد تتأثرون بما تختبرونه في حالات الكوارث، أو قد تتأثرون أنتم أو أحد أفراد أسرتكم بشكل مباشر بالحادثة. ومن الضروري أن تولوا عافيتكم اهتماماً إضافياً وأن تحرصوا على أن تكونوا قادرين، جسدياً وعاطفياً، على مساعدة الآخرين. وإنْ كنتم تعملون ضمن فريق، فاحرصوا كذلك على حسن حال زملائكم. (انظروا الفصل الرابع للمزيد من المعلومات عن رعاية مقدمي الرعاية).

---

[٢] للمزيد من المعلومات، أنظروا فصل حماية سفير، مشروع سفير (٢٠١١).

الفصل الثالث
تقديم الإسعافات الأولية النفسية



سنناقش في هذا الفصل ما يلي:



٣,١ التواصل الجيد

إن الطريقة التي تتواصلون بها مع الشخص الذي يعاني من محنة هي مهمة للغاية. فالأشخاص الذين مرّوا بحادثة أليمة قد يكونون في حالة من الانزعاج أو القلق أو الارتباك. ومنهم من قد يلوم نفسه على أمور وقعت أثناء الأزمة. إن **التحلي بالهدوء وإظهار التفهّم** يمكن أن يساعد هؤلاء الأشخاص على الشعور بمزيدٍ من الأمان والسلامة، وبأن الآخر يتفهمهم ويحترمهم، ويقدم لهم الرعاية بشكل ملائم.

قد يرغب الشخص الذين اختبر حادثة أليمة بإخباركم عن قصته. لذلك فإن الاستماع إلى قصة شخصٍ ما قد يشكل دعماً كبيراً له. غير أنه من المهم **عدم ممارسة الضغط** على أي شخص ليروي لكم ما حدث له. فبعض الأشخاص ربما لا يريدون التحدث عما حدث لهم أو عن ظروفهم. ولكنهم قد يقدّرون ذلك إذا حافظتم على هدوئكم وأعلمتموهم بأنكم ستكونون متواجدين في أي وقت يرغبون فيه بالتحدث، أو إذا ما قدمتم لهم دعماً عملياً كوجبة غذاء أو كوباً من الماء. لا تتكلموا كثيراً، واسمحوا بفترات من الصمت، إذ إن الحفاظ على الصمت لمدة ما قد يوفر للشخص فسحة مناسبة، وقد يشجعه ذلك على مشاركة تجربته معكم، إن كان يرغب بذلك.

ولكي تتواصلوا بشكل جيد، عليكم الانتباه إلى كلامكم ولغة جسدكم، مثل تعابير الوجه والتواصل البصري والإيماءات وطريقة جلوسكم أو وقوفكم إزاء الشخص الآخر. إن كل ثقافة لها طرقها الخاصة في ما يتعلق بالسلوكيات المناسبة التي تظهر الاحترام. تكلموا وتصرفوا بطرقٍ تأخذ بالاعتبار ثقافة الشخص وعمره وجنسه وتقاليده وديانته.

في ما يلي اقتراحات حول ما ينبغي قوله وفعله وما لا ينبغي قوله وفعله. والأهم هو أن تبقوا على طبيعتكم، وأن تعرضوا تقديم المساعدة بصدق وإخلاص.

أشياء ينبغي قولها وفعلها

- حاولوا أن تجدوا مكاناً مناسباً للتحدث واعملوا على الحد من مصادر الإزعاج الخارجية قدر الإمكان.
- احترموا الخصوصية وحافظوا على سرية قصة الشخص إنْ كان ذلك مناسباً.
- ابقوا قريبين من الشخص ولكن اتركوا مسافة مناسبة بينكم وبينه بحسب عمره وجنسه وثقافته.
- دعوا الشخص يعرف بأنكم تستمعون إليه. مثلاً، أومئوا برأسكم أو تلفظوا بتعابير مثل (ممممم.......).
- كونوا صبورين وهادئين.
- قدموا معلومات حقيقية، إنْ كانت لديكم. كونوا صادقين بشأن ما تعرفونه وما لا تعرفونه: "لا أعرف ولكنني سأحاول أن أحصل على تلك المعلومات من أجلك".
- قدموا المعلومات بطريقة مفهومة – اجعلوها بسيطة.
- قدّروا ما يشعرون به وتعاطفوا مع الخسائر أو الأحداث الهامة التي يحدثونكم عنها، مثل فقدان بيتهم أو أحد أحبائهم: "أشعر بالأسف الشديد. أعلم أن هذا الأمر محزن جداً بالنسبة لكم".
- قدّروا نقاط القوة لديهم وكيف تمكنوا من مساعدة أنفسهم.
- اسمحوا بفترات من الصمت.

أشياء لا ينبغي قولها وفعلها

- لا تضغطوا على أي شخص ليروي لكم قصته.
- لا تقاطعوا الشخص ولا تحثّوه على الإسراع في سرد قصته (مثلاً، لا تنظروا إلى الساعة أو تتكلموا بعجلة).
- لا تلمسوا الشخص ما لم تكونوا متأكدين من أنه أمر ملائم ثقافياً.
- لا تحكموا على ما فعلوه أو ما لم يفعلوه، أو على كيف يشعرون. لا تقولوا: "ليس عليك أن تشعر بهذه الطريقة"، أو "عليك أن تشعر بأنك محظوظ لأنك نجوت"
- لا تختلقوا أموراً لا تعرفونها.
- لا تستخدموا مصطلحات تقنية متخصصة.
- لا تخبروا الشخص بقصة شخص آخر.
- لا تتحدثوا عن مشكلاتكم الخاصة.
- لا تعطوا وعوداً مزيفة أو تطمينات كاذبة.
- لا تفكروا أو تتصرفوا وكأن عليكم أن تحلّوا للشخص جميع مشكلاته.
- لا تنتزعوا من الشخص قوته وإحساسه بأنه قادر على الاعتناء بنفسه.
- لا تتحدثوا عن الناس بعبارات سلبية (مثلاً، لا تنعتوهم بالجنون أو الحمق).

ركزوا على التواصل الجيد بينما **تنظرون** و**تستمعون وتربطون**ـ وهي مبادئ عمل الإسعافات الأولية النفسية المذكورة في الصفحات التالية:

٣,٢ الاستعداد – جمع معلومات عن الوضع

استعدّوا

- اجمعوا المعلومات عن الحادثة.
- اجمعوا المعلومات عن الخدمات وأشكال الدعم المتوافرة
- اجمعوا المعلومات عن المخاوف بشأن الأمن والسلامة



يمكن أن تتسم حالات الكوارث بالفوضى، وغالباً ما تستدعي إجراءات عاجلة. ولكن حاولوا قدر الإمكان الحصول على معلومات دقيقة عن الوضع قبل الدخول إلى موقع الكارثة. فكّروا بالأسئلة التالية:

قبل الدخول إلى موقع الكارثة، اجمعوا المعلومات عن التالي:

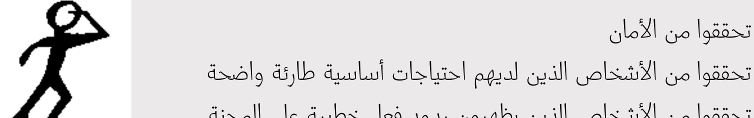
	أسئلة مهمة
الكارثة	» ماذا حدث؟ » متى وأين وقعت؟ » كم عدد الأشخاص الذين يمكن أن يكونوا قد تأثروا، ومَن هم أولئك الأشخاص؟
الخدمات وأشكال الدعم المتوفرة	» من الذي يقوم بتوفير الخدمات الأساسية مثل الرعاية الطبية الطارئة والغذاء والماء والمأوى أو تتبع أثر أفراد العائلة؟ » أين وكيف يمكن أن يحصل الأشخاص على تلك الخدمات؟ » من هم مقدمو المساعدة الآخرون؟ هل يشارك أفراد المجتمع المحلي في الاستجابة؟
مخاوف الأمن والسلامة	» هل انتهت الكارثة أم أنها ما زالت مستمرة، مثل الهزات الإرتدادية لزلزال أو صراع متواصل؟ » ما هي الأخطار الماثلة في محيط الحادثة، كوجود متمردين أو ألغام أو بنية تحتية متضررة؟ » هل هناك مناطق ينبغي تجنب دخولها لأنها ليست آمنة (مثلاً، أخطار مادية واضحة) أو لأنه من غير المسموح التواجد فيها؟

هذه الأسئلة التحضيرية الهامة قد تساعدكم على فهم الوضع الذي أنتم بصدد الدخول اليه لكي تقدموا الإسعافات الأولية النفسية بفعالية أكبر ولكي تكونوا على دراية أفضل بسلامتكم.



٣,٣ مبادئ عمل الإسعافات الأولية النفسية – انظروا واستمعوا واربطوا

مبادئ العمل الثلاثة الرئيسية للإسعافات الأولية النفسية هي، انظروا واستمعوا واربطوا. هذه المبادئ الثلاثة ستساعد في إرشادكم إلى كيفية النظر إلى حالة الكوارث، وأن تدخلوا إلى موقع الحادثة بأمان، وأن تتعاملوا مع الأشخاص المتأثرين وتفهموا احتياجاتهم وتربطوهم بالدعم العملي والمعلومات، أنظروا الجدول أدناه:



أنظروا

- » تحققوا من الأمان
- » تحققوا من الأشخاص الذين لديهم احتياجات أساسية طارئة واضحة
- » تحققوا من الأشخاص الذين يظهرون ردود فعل خطيرة على المحنة



استمعوا

- » توجهوا إلى الأشخاص الذين قد يحتاجون للدعم
- » اسألوا عن احتياجات الأشخاص ومخاوفهم
- » استمعوا إلى الأشخاص وساعدوهم على الشعور بالهدوء



اربطوا

- » ساعدوا الناس على تلبية احتياجاتهم الأساسية والوصول إلى الخدمات المتوفرة
- » ساعدوا الناس على التغلب على مشكلاتهم
- » قدموا المعلومات
- » اربطوا الأشخاص بأحبائهم وبالدعم الاجتماعي



أنظروا

- » تحققوا من الأمان
- » تحققوا من الأشخاص الذين لديهم احتياجات أساسية طارئة واضحة
- » تحققوا من الأشخاص الذين يظهرون ردود فعل خطيرة على المحنة

قد تتغير أوضاع الأزمة بشكل سريع. فما تجدونه في موقع الحادثة قد يكون مختلفاً عما كنتم تعرفونه. ولذلك من المهم أن تخصصوا بعض الوقت، ولو للحظات، لكي "تنظروا" حولكم قبل تقديم المساعدة. فإنْ وجدتم أنفسكم فجأة في وضع أزمةٍ من

دون الحصول على وقت للتحضير، قد تكفي تلك اللحظات لمسح سريع للموقع. فهذه اللحظات توفر لكم الفرصة **كي تكونوا هادئين، وآمنين، ولكي تفكروا قبل أن تتصرفوا**. أنظروا الجدول أدناه الذي يتضمن أسئلة ينبغي التفكير فيها، ورسائل هامة فيما تنظرون حولكم:

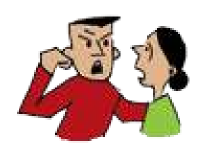
أنظر	أسئلة	رسائل هامة
الأمان	» ما هي الأخطار التي ترونها في محيط الحادثة، مثلاً، صراع دائر أو طرق متضررة أو مبان غير آمنة، حرائق أو فياضانات؟ » هل بإمكانكم التواجد هناك دون احتمال تعرضكم أو تعرض الآخرين للأذى؟	» إن لم تكونوا متاكدين من أمان موقع الأزمة، فلا تذهبوا إلى هناك. حاولوا أن تحصلوا على المساعدة للأشخاص الذين يحتاجونها. تواصلوا مع الأشخاص من مسافة آمنة إذا أمكن ذلك.
الأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات أساسية طارئة واضحة	» هل يبدو أي منهم مصاباً بجروح خطيرة وبحاجة إلى المساعدة الطبية الطارئة؟ » هل يبدو أي منهم بحاجة إلى الانقاذ، مثلاً، أشخاص عالقون أو تحت خطر مباشر؟ » هل لدى أي منهم حاجات أساسية طارئة واضحة، مثل الحماية من الطقس أو استبدال ملابس ممزقة؟ » أي من الأشخاص هم بحاجة إلى المساعدة من جهة الحصول على الخدمات الأساسية والاهتمام الخاص بغية حمايتهم من التمييز والعنف؟ » من أيضاً موجود حولنا لتقديم المساعدة؟	» إعرفوا دوركم وحاولوا أن تحصلوا على الدعم لمن يحتاجون مساعدة خاصة أو لمن لديهم احتياجات أساسية طارئة واضحة. أحيلوا المصابين بجروح خطيرة إلى الكوادر الطبية أو غيرهم من المدربين على تقديم الإسعافات الأولية.
الأشخاص الذين يظهرون ردود فعل خطيرة على المحنة	» هل هناك أشخاص يبدون في حالة من الانزعاج الشديد وغير قادرين على التحرك بأنفسهم أو لا يتجاوبون مع الآخرين أو في حالة صدمة؟ » أين يتواجد الأشخاص الأشد تأثراً بالمحنة ومن هم؟	فكروا في من قد يستفيد من الإسعافات الأولية النفسية وكيف تستطيعون تقديم أفضل مساعدة ممكنة.

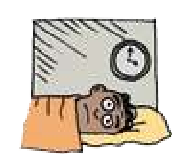
يظهر الأشخاص ردود فعل مختلفة على الأزمة. وفي ما يلي بعض الأمثلة على الاستجابة للأزمة بالضيق النفسي:





- أعراض جسدية (مثل الارتعاش، والصداع، والشعور بالإرهاق وفقدان الشهية، الأوجاع والآلام).
- البكاء والحزن والمزاج المكتئب والأسى.
- القلق والخوف.
- البقاء في حالة من الاحتراس والحذر وسرعة الانفعال.
- التخوف من أن أمراً في غاية السوء سوف يحصل.
- الأرق والكوابيس.
- الانفعالية والغضب.
- الشعور بالذنب والعار، مثلاً بسبب النجاة، أو بسبب عدم مساعدة أو إنقاذ أشخاص آخرين.
- الشعور بالارتباك والخدر العاطفي أو عدم الإحساس بالواقع أو الإحساس بحالة من الذهول.
- إظهار علامات الانسحاب أو السكون (عدم التحرك).
- عدم التجاوب مع الآخرين وعدم التكلم مطلقاً.
- إظهار حالة من الضياع (مثل عدم معرفة الشخص لإسمه أو من أي مكان هو، أو ماذا حدث).
- عدم القدرة على الاعتناء بأنفسهم أو بأطفالهم (مثل الامتناع عن الأكل أو الشرب، وعدم القدرة على اتخاذ قرارات بسيطة).









وقد يتأثر بعض الناس تأثراً بسيطاً أو قد لا يتأثرون على الإطلاق.

يتعافى معظم الأشخاص بشكل جيد مع مرور الوقت، خصوصاً إذا تمكنوا من استعادة احتياجاتهم الأساسية، وحصلوا على الدعم مثل المساعدة من الذين حولهم و/أو على الإسعافات الأولية النفسية. لكن الأشخاص الذين يعانون من ردود فعل حادة أو تدوم طويلا، فيحتاجون إلى دعم يتجاوز الإسعافات الأولية النفسية وحدها، لا سيما إنْ كانوا غير قادرين على ممارسة حياتهم اليومية، أو كانوا يشكلون خطراً على الآخرين أو على أنفسهم. احرصوا على عدم بقاء الأشخاص الذين يعانون من الضيق النفسي الشديد لوحدهم وحاولوا أن تحافظوا على سلامتهم ريثما تختفي ردود الفعل تلك أو إلى حين تتمكنون من الحصول على المساعدة من الطواقم الطبية أو القادة المحليين أو بعض أفراد المجتمع المحلي في المحيط.

وبالإضافة إلى ذلك، ابحثوا بين السكان المتأثرين عن الأشخاص الذين يحتمل أن يحتاجوا إلى اهتمام خاص من أجل رعايتهم وسلامتهم:

الأشخاص الذين يحتمل أن يحتاجوا إلى اهتمام خاص في الأزمة (أنظر الجزء ٥ , ٣)

» الأطفال – بمن فيهم المراهقون– وخصوصاً الذين انفصلوا عمن كان يرعاهم، قد يحتاجون إلى الحماية من الإساءة والاستغلال. وهم على الأرجح سيكونون بحاجة إلى الرعاية والمساعدة ممن حولهم لتلبية احتياجاتهم الأساسية.

» الأشخاص الذين يعانون من حالات صحية سيئة، أو من عاهات جسدية أو اضطرابات نفسية، قد يحتاجون إلى مساعدة خاصة للوصول إلى مكان آمن وإلى الحماية من الإساءة وإلى تلقي الرعاية الطبية وغيرها من الخدمات. وقد يشمل ذلك كبار السن الضعفاء الذين يعانون من صعوبات سمعية أو بصرية.

» الأشخاص المعرضون إلى خطر التمييز أو العنف، مثل النساء أو الأشخاص من جماعات اثنية معينة، قد يحتاجون إلى حماية خاصة للحفاظ على سلامتهم خلال الأزمة، وإلى الدعم من أجل الحصول على المساعدات المتوفرة.



استمعوا

» توجهوا إلى الناس الذين قد يحتاجون إلى الدعم

» اسألوا عن احتياجات الناس ومخاوفهم

» استمعوا إلى الناس وساعدوهم على الشعور بالهدوء



إن الاستماع كما ينبغي إلى الأشخاص الذين تقومون بمساعدتهم هو أمر أساسي لفهم أوضاعهم واحتياجاتهم ولمساعدتهم على الشعور بالهدوء، ولكي تكونوا قادرين على تقديم المساعدة الملائمة. تعلموا أن تستمعوا من خلال:

» أعينكم ›› بأن تُظهروا للشخص أنه يحظى بكامل اهتمامكم.

» آذانكم ›› بأن تُظهروا للشخص أنكم تستمعون إلى مخاوفه.

» قلوبكم ›› بأن تُظهروا حسن الرعاية والاهتمام

١. توجهوا إلى الناس الذين قد يحتاجون إلى الدعم:



- تعاملوا مع الناس باحترام وبحسب ثقافتهم.
- عرّفوا عن أنفسكم بذكر اسمكم واسم المنظمة التي تعملون لديها.
- اسألوا إنْ كان بإمكانكم تقديم المساعدة.
- إذا أمكن، حاولوا إيجاد مكان آمن وهادئ للتحدث.
- ساعدوا الشخص على الشعور بالارتياح، كأن تقدموا له الماء إن أمكن.
- حاولوا أن تحافظوا على سلامة الشخص:
  - أبعدوا الشخص عن الخطر المباشر، إذا كان فعل ذلك آمناً.
  - حاولوا حماية الشخص من التعرض لوسائل الإعلام للحفاظ على خصوصيته وكرامته.
  - إذا كان الشخص يعاني من ضيق شديد فاحرصوا على ألا يبقى وحده.

الفصل الثالث

٢. اسألوا عن احتياجات الناس ومخاوفهم:



- رغم أن بعض الاحتياجات قد تكون واضحة للعيان مثل البطانيات وتغطية الأشخاص الذين تمزقت ملابسهم، اسألوا دائماً عما يحتاج إليه الناس وعن الأمور التي تشغل بالهم.
- حاولوا معرفة الأمور الأهم بالنسبة لهم في الوقت الحالي وساعدوهم على ترتيب أولوياتهم.

٣. استمعوا الى الناس وساعدوهم على الشعور بالهدوء:



- ابقوا قريبين من الشخص.
- لا تضغطوا على الشخص كي يتكلم.
- استمعوا إلى الشخص إنْ كان يرغب بالتحدث عما حدث.
- إذا كان الشخص في حال من الضيق الشديد، فساعدوه على الشعور بالهدوء واحرصوا على ألا يبقى وحده.

ساعدوا الناس على الشعور بالهدوء:

بعض الأشخاص الذين يختبرون أزمة ما قد يكونون في حالة من القلق أو الانزعاج الشديد. وقد يشعرون بالارتباك، أو يغمرهم الحزن، وقد تكون لديهم ردود فعل جسدية مثل الرجفة أو الارتعاش وصعوبة في التنفس أو الشعور بتسارع ضربات القلب. وفي ما يلي بعض الأساليب لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من ضيق شديد على الشعور بالهدوء عقلاً وجسداً:

» أبقوا نبرة صوتكم ناعمة وهادئة.

» حاولوا الحفاظ على التواصل البصري مع الشخص الذي تتحدثون إليه، إذا كان ذلك ملائماً ثقافياً.

» ذكروا الشخص بأنكم موجودون لمساعدته، وذكّروه بأنه بأمان، إنْ كان ذلك صحيحاً.

» في حال كان يعاني الشخص من تبدد الشخصية أو الشعور بالانفصال عن الواقع، فقد يكون التواصل مع محيطه الحالي ومع نفسه كذلك مفيداً بالنسبة إليه. بإمكانكم أن تفعلوا ذلك من خلال طلب ما يلي منه:

  » أن يطأ الأرض بقدميه وبأن يحسّ بالأرضية.

  » أن ينقر بأصابعه أو بيديه على حضنه.

  » أن يلاحظ أموراً غير مُغمّة في محيطه، مثل الأشياء التي بإمكانه رؤيتها أو سماعها أو الشعور بها. أطلبوا منه أن يخبركم بما يراه ويسمعه.

  » شجعوا الشخص على التركيز على تنفسه، وعلى التنفس ببطء.





اربطوا

- ساعدوا الناس على تلبية احتياجاتهم الأساسية والوصول إلى الخدمات المتوفرة
- ساعدوا الناس على التغلب على المشكلات
- قدموا المعلومات
- أربطوا الأشخاص بأحبائهم وبالدعم الاجتماعي.

على الرغم من تفرّد كل من حالات الكوارث، فإن الأشخاص المتأثرين غالباً ما يحتاجون إلى الأشياء الواردة في الإطار التالي:

الحاجات المتكررة:

- الحاجات الأساسية مثل المأوى والغذاء والماء والصرف الصحي.
- الخدمات الصحية للإصابات أو للحالات الطبية المزمنة (طويلة الأمد)
- معلومات مفهومة وصحيحة عن الحادثة والأحباء والخدمات المتوفرة.
- القدرة على الاتصال بالأحباء والأصدقاء وأشكال الدعم الاجتماعي الأخرى.
- الوصول إلى دعم محدد يتعلق بثقافة الشخص أو ديانته.
- أن يتم استشارة الشخص وإشراكه في اتخاذ القرارات المهمة.

قد يشعر الناس بالضعف أو الانعزال أو فقدان القوة في أعقاب حادثة أليمة. وفي بعض الحالات، تتعرض حياتهم اليومية للعرقلة. وقد لا يكون بوسعهم الوصول إلى مصادر الدعم المعتادة، أو قد يجدون أنفسهم فجأة يعيشون في ظروف مجهدة. ويشكل ربط الأشخاص بالدعم العملي جزءاً رئيسيا من الإسعافات الأولية النفسية. ولا تنسوا أن الإسعافات الأولية النفسية هي تدخل يتم لمرة واحدة، وأنكم قد تتواجدون لتقديم المساعدة لفترة قصيرة. ولذا لا بد للأشخاص المتأثرين استخدام مهاراتهم الخاصة في التكيف لاستعادة عافيتهم على المدى البعيد.

ساعدوا الناس على مساعدة أنفسهم وعلى استعادة قدرتهم على التحكّم بوضعهم.



١. ساعدوا الناس على تلبية احتياجاتهم الأساسية وعلى الوصول إلى الخدمات

لمساعدة الناس على تلبية احتياجاتهم الأساسية، ينبغي أخذ الأمور التالية بالاعتبار:

» في أعقاب الأزمة مباشرةً، حاولوا مساعدة الشخص الذي يعاني من ضيق نفسي على تلبية الاحتياجات الأساسية التي يطلبها، مثل الغذاء والماء والمأوى والصرف الصحي.
» كونوا على دراية بالاحتياجات المحددة للأشخاص، مثل الرعاية الصحية، والملابس واللوازم المطلوبة لتغذية الأطفال (أكواب وزجاجات الرضاعة)، وحاولوا ربطهم بالمساعدات المتوفرة.
» احرصوا على ألا يجري إهمال أو تجاوز الأشخاص الضعفاء أو المهمّشين (أنظروا الجزء ٣,٥).
» المتابعة مع الأشخاص إذا ما وعدتموهم بذلك.

٢. ساعدوا الناس على التكيف مع المشكلات



إن الشخص الذي يعاني من الضيق قد يغرق في الهموم والمخاوف. ساعدوا هؤلاء الأشخاص على النظر في احتياجاتهم الملحّة، وكيفية ترتيبها بحسب الأولوية، وكيفية العمل على تلبيتها. مثلاً، بإمكانكم أن تطلبوا منهم التفكير في ما يحتاجون تلبيته الآن/ وما يمكن تأجيله إلى وقت لاحق. إن القدرة على تدبير بعض الأمور من شأنه أن يمنح الشخص شعوراً أكبر بالسيطرة على الوضع، ويقوّي من قدرته على التكيف مع الوضع. تذكروا أن:

» تساعدوا الناس على تحديد مصادر الدعم في حياتهم مثل الأصدقاء أو أفراد العائلة الذين بإمكانهم المساعدة في الوضع الحالي.
» قدموا اقتراحات عملية للناس لتلبية الاحتياجات الخاصة بهم (مثلاً، اشرحوا لهم كيف يمكنهم التسجيل لتلقي المساعدات الغذائية أو المعونات المادية).
» اطلبوا من الأشخاص التفكير كيف أنهم تمكنوا من التكيف مع أوضاع صعبة في الماضي، وأكدوا على قدرتهم على التكيف مع الوضع الحالي.
» اسألوا الناس عما يمكن أن يساعدهم على الشعور بالتحسن. شجعوهم على استخدام استراتيجيات تكيف إيجابية، وعلى تجنب استراتيجيات التكيف السلبية (أنظروا الجدول أدناه).

التكيف

لكل شخص طرق طبيعية للتكيف. شجعوا الناس على استخدام استراتيجيات التكيف الإيجابية الخاصة بهم وتجنب تلك السلبية. فذلك سيساعدهم على الشعور بأنهم أصبحوا أقوى من السابق، وبأنهم استعادوا نوعاً من السيطرة على حياتهم. سيكون عليكم تكييف الاقتراحات التالية آخذين بالاعتبار ثقافة الشخص، وما هو ممكن في الوضع الحالي.

شجعوا استراتيجيات التكيف الإيجابية

» احصلوا على قسط كاف من الراحة.
» تناولوا الطعام بانتظام قدر الإمكان واشربوا الماء.
» تحدثوا مع العائلة والأصدقاء واقضوا وقتاً معهم.
» ناقشوا المشكلات مع شخص تثقون به.
» قوموا بأنشطة تساعدكم على الاسترخاء (مثل المشي، الغناء، الصلاة، اللعب مع الأطفال).
» قوموا بتمارين بدنية.
» حاولوا ايجاد طرق آمنة لمساعدة الآخرين في الأزمة وشاركوا في الأنشطة المجتمعية.

لا تشجعوا استراتيجيات التكيف السلبية

» لا تتناولوا المواد المخدرة ولا تدخنوا أو تشربوا الكحول.
» لا تناموا طوال اليوم.
» لا تعملوا طوال الوقت من دون أن تأخذوا قسطاً من الراحة.
» لا تعزلوا أنفسكم عن أصدقائكم وأحبائكم.
» لا تهملوا نظافتكم الشخصية الأساسية.
» لا تكونوا عنيفين.

الفصل الثالث



٣. قدموا المعلومات

إن الناس المتأثرين بالأزمة يلزمهم الحصول على معلومات دقيقة عن:

- » الحادثة.
- » الأحباء أو الأشخاص المتأثرين الآخرين.
- » سلامتهم.
- » حقوقهم.
- » كيفية الوصول إلى الخدمات والأمور التي يحتاجونها.



قد يكون الحصول على معلومات دقيقة بعد الأزمة أمراً صعباً. وقد يتغير الوضع بعدم تصبح المعلومات عن الأزمة معروفة، وبعد البدء بإجراءات الإغاثة. وفي وضعٍ كهذا يكثر انتشار الشائعات. وقد لا تتوفر لديكم كل الأجوبة في لحظة معينة، ولكن اعملوا على التالي، حيثما كان ذلك ممكناً:

- » معرفة من أين يمكن الحصول على معلومات صحيحة، ومتى وأين يمكن الحصول على أحدث المعلومات.
- » محاولة الحصول على أكبر قدر من المعلومات قبل التعاطي مع الأشخاص، وعرض المساعدة عليهم.
- » محاولة البقاء على اطلاع على مستجدات وضع الأزمة وقضايا السلامة والخدمات المتاحة وحيثيات وحالة الأشخاص المفقودين أو الجرحى.
- » التأكد من أنه يتم إخبار الأشخاص بما يجري وعن أي خطط.
- » في حال توفر خدمات ما، التأكد من أن يتم إبلاغ الأشخاص عنها، وعن كيفية الحصول عليها (مثل الخدمات الصحية وتتبع أثر أفراد العائلة والمأوى وتوزيع الأغذية).
- » تزويد الأشخاص بمعلومات الاتصال المتعلقة بالخدمات، أو إحالتهم مباشرة.
- » التأكد من أن يكون الأشخاص السريعي التأثر على دراية بالخدمات المتوفرة (أنظر الجزء ٣,٥).

لدى تقديم المعلومات للأشخاص المتأثرين:

- قوموا بتوضيح مصدر المعلومات التي تقدمونها ومدى صحّتها –
- لا تقولوا إلا ما تعرفونه - لا **تختلقوا** المعلومات ولا تقدموا تطمينات زائفة.
- أوصلوا المعلومات بطريقة بسيطة ودقيقة واعملوا على تكرارها للتأكد من أن الأشخاص يسمعون المعلومات ويفهمونها.
- ربما يكون من المفيد تقديم المعلومات إلى مجموعات من الأشخاص المتأثرين لكي يسمع الجميع الرسالة ذاتها.
- أبلغوا الأشخاص بما إذا كنتم ستواصلون إطلاعهم على ما يستجد من التطورات، بما في ذلك متى وأين.

عند تقديم المعلومات، تذكروا أن من يقدم المساعدة قد يصبح عرضة لمشاعر الغضب والاستياء التي قد يشعر بها الأشخاص إنْ خابت آمالهم في تلقي المساعدة منكم أو من الآخرين. وفي مثل هذه المواقف حافظوا على هدوئكم وكونوا متفهمين.

٤. الربط بالأحباء وبالدعم الاجتماعي

لقد تبين أن الأشخاص الذين يشعرون بأنهم قد حظوا بدعم اجتماعي جيد بعد الأزمة يتكيفون بشكل أفضل من أولئك الذين يشعرون بأنهم لم يحظوا بدعم جيد. ولذلك يعتبر ربط الناس بأحبائهم وبالدعم الاجتماعي جزءاً مهماً من الإسعافات الأولية النفسية.

- ساعدوا على أن تبقى العائلات معاً، وعلى أن يبقى الأطفال مع أهلهم وأحبائهم.
- ساعدوا الناس على الاتصال بالأصدقاء والأقارب لكي يتسنى لهم الحصول على الدعم. مثلا قوموا بإيجاد طريقة تمكّنهم من الاتصال بأحبائهم.
- حاولوا أن تربطوا الأشخاص مع مجتمعهم الروحي، إذا أبلغوكم أن الصلاة وممارسة الشعائر الدينية أو المساندة من القادة الدينيين يمكن أن تساعدهم. انظروا الإطار أدناه حول الأزمات والروحانية.
- ساعدوا على أن يتواجد الأشخاص المتأثرون مع بعضهم البعض، لكي يساعد أحدهم الآخر. مثلاً، اطلبوا من البعض المساعدة في رعاية كبار السن، أو اربطوا الأفراد الذين ليس لديهم عائلات بأفراد آخرين من المجتمع المحلي.



الفصل الثالث

الأزمات والروحانية

في حالات الأزمات، قد تلعب معتقدات الشخص الروحية والدينية دوراً هاماً جداً في مساعدته على تحمل الألم والمعاناة وتوفير المعنى والإحساس بالأمل. إن قدرة الشخص على الصلاة وممارسة الشعائر الدينية تبعث فيه ارتياحاً كبيراً. لكن اختبار الأزمات - لا سيما عند وقوع خسائر فادحة- قد يدفع الناس إلى التساؤل عن صحة معتقداتهم، وقد يواجه إيمان المرء تحدياً، فيصبح أقوى، أو يتغير بسبب تلك التجربة. في ما يلي بعض الاقتراحات حول الجوانب الروحية لتوفير الرعاية والراحة في أعقاب حادثة أليمة ما.

- كونوا على دراية بخلفية الشخص الدينية واحترموها.
- اسألوا الشخص عن الأمور التي عادة ما تجعله يشعر بالتحسن، وشجعوه على القيام بأعمال تساعده على التكيف، بما في ذلك الشعائر الروحية، إن كانت ضمن ما يذكره.
- استمعوا باحترام، وبدون أحكام، للمعتقدات الدينية أو الأسئلة التي قد يطرحها الشخص.
- لا تفرضوا على الشخص معتقداتكم أو تفسيراتكم الدينية أو الروحية للأزمة.
- لا تظهروا الموافقة أو الاعتراض على أي معتقدات أو أي تفسير روحي للأزمة حتى ولو طلب منكم الشخص ذلك.

٣,٤ إنهاء المساعدة



ماذا يحدث بعد ذلك؟ إن زمان وكيفية توقفكم عن تقديم المساعدة يعتمد على سياق الأزمة وعلى دوركم ووضعكم، وعلى احتياجات الأشخاص الذين تقومون بمساعدتهم. حكّموا رأيكم في الوضع وفي احتياجات الأشخاص واحتياجاتكم أنتم. وإنْ رأيتم ذلك مناسباً، أوضحوا للشخص بأنكم ستغادرون، وإذا كان أحد الأشخاص سيتابع مساعدتهم بعد ذلك فقدموا ذلك الشخص للأفراد المعنيين. وفي حال كنتم قد ربطتم أحدهم بخدمات أخرى، أبلغوهم بما يمكن توقعه، واحرصوا على تزويدهم بمعلومات الاتصال للمتابعة. وبغض النظر عما كانت عليه تجربتكم مع الشخص، وّدعوه بطريقة إيجابية وتمنّوا له الخير.

٣,٥ الأشخاص الذين يحتمل أن يحتاجوا إلى اهتمام خاص



الفصل الثالث

يشمل الأشخاص الأكثر عرضةً للمخاطر والذين يحتاجون إلى مساعدة خاصة في الأزمات:

١. الأطفال بمن فيهم المراهقون.
٢. الأشخاص الذين يعانون من مشكلات صحية أو عاهات.
٣. الأشخاص المعرضون لخطر التمييز أو العنف.

تذكروا أن لدى جميع الأشخاص مواردهم الخاصة للتكيف، بمن فيهم الأشخاص السريعي التأثر. ساعدوا الأشخاص السريعي التأثر على استخدام موارد واستراتيجيات التكيف الخاصة بهم.

١. الأطفال بمن فيهم المراهقون

كثير من الأطفال، ومنهم المراهقون، يكونون أكثر عرضة للمخاطر من غيرهم في حالات الأزمات. فغالباً ما تخلّ أحداث الأزمة بعالمهم المألوف، بما في ذلك الأشخاص والأماكن والعادات اليومية التي كانت توفر لهم الإحساس بالأمان. وقد يتعرض الأطفال المتأثرون بالأزمة إلى خطر العنف والإساءة والاستغلال الجنسي التي تعتبر أموراً شائعة في فوضى حالات الأزمات الكبيرة. إن الأطفال الأصغر سناً هم عرضة للمخاطر بشكل خاص، إذ أنهم لا يستطيعون تلبية احتياجاتهم الأساسية أو حماية أنفسهم، في حين قد يكون مقدمو الرعاية لهم غارقون في الحزن الشديد، ولا يقوون على المساعدة. أما الأطفال الأكبر سناً فقد يتعرضون للاتّجار أو الاستغلال الجنسي أو التجنيد في القوات المسلحة. وغالباً ما يواجه الذكور والإناث أخطاراً مختلفة إلى حد ما. فعادة ما تواجه الإناث خطر العنف والاستغلال الجنسيين، ومن تتعرض منهن لذلك قد تواجه العزل ووصمة العار.

وتعتمد كيفية استجابة الأطفال لمصاعب الأزمة (مثل اختبار الدمار، الإصابة بجروح أو الموت، التعرض لنقص في الغذاء والماء) على أعمارهم ومراحل تطورهم. وتعتمد أيضاً على كيفية تفاعل مقدمي الرعاية لهم، وغيرهم من البالغين، معهم.

فعلى سبيل المثال، قد لا يكون باستطاعة الأطفال الأصغر سناً فهم ما يجري من حولهم بشكل واضح، ولذلك يكونون بحاجة خاصة إلى دعم مقدمي الرعاية.

وبشكل عام، فإن الأطفال يتكيفون بشكل أفضل عند تواجد شخص بالغ هادئ ومتزن بجانبهم.



قد يختبر الأطفال والمراهقون ردود فعل مشابهة لتلك التي يختبرها البالغون إثر التعرض إلى حادثة أليمة (أنظر القسم ٣ - ٣)[٤] وقد يُظهرون أيضاً بعض ردود الفعل الخاصة التالية:

- قد يعود الصغار إلى سلوكيات سابقة (مثل التبول الليلي أو مص الأصابع)، وقد يلتصقون بمقدمي الرعاية لهم، أو يقللون من اللعب، أو يكررون نفس اللعبة المرتبطة بالحادثة الأليمة.
- الأطفال في سن المدرسة قد يعتقدون أنهم تسببوا بحدوث أمور سيئة، وقد يطوروا مخاوف جديدة، ويصبحون أقل وداً، أو يشعرون بالوحدة، أو يشغل بالهم إنقاذ أو حماية الناس في الأزمة.
- قد يشعر المراهقون "بلا شيء"، قد يشعرون بالاختلاف عن أصدقائهم أو الانعزال عنهم، وقد يُظهرون سلوكيات فيها مخاطرة أو مواقف سلبية.



[4] .See Pynoos, et al. (2009) in References and resources

وتُعتبر الأسرة ومقدمو الرعاية مصادر مهمة للحماية والدعم العاطفي للأطفال. وقد يجد الأطفال المنفصلون عن مقدمي الرعاية لهم أنفسهم أثناء الأزمة في أماكن غير مألوفة وبين أشخاص غير مألوفين. وقد يشعرون بالخوف الشديد، وقد لا يستطيعون تقدير الأخطار التي تحيط بهم كما يجب. وتكمن الخطوة المهمة الأولى في لم شمل الأطفال -بمن فيهم المراهقون- بأسرهم أو بمقدمي الرعاية لهم. لا تحاولوا أن تفعلوا ذلك بمفردكم. فإذا ما قمتم بأي خطأ، فسيصبح وضع الأطفال أسوأ. في المقابل، حاولوا ربط الأطفال مباشرة بمؤسسة لحماية الأطفال تكون موضع ثقة، والتي يمكنها مباشرة تسجيلهم وضمان تقديم الرعاية لهم.

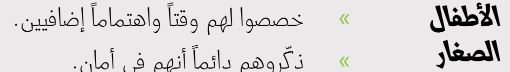
عندما يتواجد الأطفال مع مقدمي الرعاية لهم، حاولوا تقديم الدعم لمقدمي الرعاية في العناية بأطفالهم. ونوفر أدناه اقتراحات عن كيفية القيام بدعم الأطفال من أعمار ومراحل تطورية مختلفة:

أشياء بإمكان مقدمي الرعاية القيام بها لمساعدة الأطفال



حديثو الولادة

- حافظوا على دفئهم وسلامتهم.
- أبعدوهم عن الضوضاء والفوضى.
- احضنوهم وعانقوهم.
- تكلموا بصوت هادئ وخافت.
- حافظوا على مواعيد منتظمة للطعام والنوم إذا أمكن.



الأطفال الصغار

- خصصوا لهم وقتاً واهتماماً إضافيين.
- ذكّروهم دائماً أنهم في أمان.
- اشرحوا لهم أنهم ليسوا مسؤولين عن الأشياء السيئة التي حدثت.
- تجنبوا فصل الأطفال عن مقدمي الرعاية لهم و/أو عن إخوتهم وأخواتهم وأحبائهم.
- حافظوا على البرامج والروتين اليومي قدر الامكان.
- قدموا أجوبة بسيطة عما حدث من دون ذكر تفاصيل مخيفة.
- اسمحوا لهم بالبقاء بقربكم إذا كانوا خائفين أو رغبوا بملازمتكم.
- كونوا صبورين مع الأطفال الذين يبدأون بإظهار سلوكيات كانوا يظهرونها عندما كانوا أصغر سناً مثل مص الأصابع او التبول الليلي.
- وفّروا لهم فرصة للعب والاسترخاء إذا أمكن.



أشياء بإمكان مقدمي الرعاية القيام بها لمساعدة الأطفال (تكملة)

الأطفال الأكبر سناً والمراهقون

- اعطوهم وقتكم واهتمامكم.
- ساعدوهم على المحافظة على الروتين المعتاد.
- قدموا لهم حقائق عما حدث وأوضحوا لهم ما يجري في الوقت الحالي.
- اسمحوا لهم بإظهار الحزن، ولا تتوقعوا أن يكونوا قساة.
- استمعوا إلى أفكارهم ومخاوفهم من دون إصدار أي أحكام.
- ضعوا لهم قواعد وتوقعات واضحة.
- اسألوهم عن الأخطار التي تواجههم وادعموهم وناقشوهم في كيفية تجنب التعرض للأذى.
- شجعوهم ووفروا لهم الفرصة لتقديم المساعدة.



في حال تعرض مقدم الرعاية لهم إلى إصابة أو كان في حالة من الحزن الشديد ولا يستطيع رعاية أطفاله، حاوِلوا الحصول على المساعدة لمقدم الرعاية وللأطفال. حاولوا إشراك شبكة أو منظمة لحماية الأطفال جديرة بالثقة حينما يكون ذلك ممكناً، واعملوا على أن يبقى الأطفال ومقدمو الرعاية سوياً، وحاولوا ألا يتم فصلهم عن بعضهم البعض. على سبيل المثال، إذا تم نقل مقدم الرعاية إلى مكانٍ آخر لتلقي الرعاية الطبية، حاولوا أن ترسلوا الأطفال معه، أو سجلوا العنوان الجديد لمقدم الرعاية لكي يتم لم شمل الأطفال معه لاحقاً.

تذكروا أيضاً أن الأطفال قد يتجمعون حول موقع أزمة ما وقد يشهدون أحداثاً فظيعة حتى وإن لم يتأثروا هم أو مقدمي الرعاية لهم بتلك الأحداث. وفي الفوضى التي تعم في أوقات الأزمات، غالباً ما يكون البالغون منشغلون وقد لا ينتبهوا إلى ما يفعله الأطفال في المحيط أو ما يرونه أو يسمعونه. حاولوا حمايتهم أو إبعادهم عن المشاهد أو القصص المزعجة.

أشياء نقولها ونفعلها للأطفال

حاولوا إبقاءهم مع أحبائهم

- اعملوا على إبقائهم مع مقدمي الرعاية ومع أسرهم حيثما أمكن. حاولوا ألا يتم فصلهم عن بعضهم البعض.
- إذا لم يكن الأطفال مرافَقين، حاولوا ربطهم مع وكالة أو شبكة موثوقة لحماية الأطفال. لا تتركوا الأطفال من دون وجود من يرعاهم.
- في حال عدم توافر أي منظمة لحماية الأطفال، بادروا إلى اتخاذ خطوات للبحث عن مقدمي الرعاية لهم أو إلى الاتصال بعائلة أخرى باستطاعتها توفير الرعاية لهم.

حافظوا على سلامتهم

- اعملوا على حمايتهم من التعرض لمشاهد مؤذية مثل رؤية الجرحى أو الدمار الهائل.
- اعملوا على حمايتهم من سماع قصص مزعجة عن الحادثة.
- اعملوا على حمايتهم من وسائل الإعلام أو ممن يريد مقابلتهم إن لم يكونوا من ضمن فريق الاستجابة لحالة الطوارئ.

إستمعوا وتحدثوا والعبوا

- كونوا هادئين وتحدثوا بصوت منخفض وكونوا عطوفين.
- استمعوا إلى آراء الأطفال بشأن وضعهم.
- حاولوا أن تتحدثوا معهم فيما تكونون على مستوى نظرهم، واستخدموا مفردات وتعابير يمكنهم فهمها.
- قدموا أنفسكم واذكروا اسماءكم واجعلوهم يعلمون أنكم موجودون لمساعدتهم.
- حاولوا معرفة أسمائهم، ومن أي مكان هم، وحاولوا معرفة أية معلومات أخرى تساعدكم على إيجاد مقدمي الرعاية لهم وبقية أفراد أسرهم.
- إذا كانوا برفقة مقدمي الرعاية، قدموا الدعم لمقدمي الرعاية برعاية أطفالهم.
- في حال كنتم تمضون وقتاً مع الأطفال، حاولوا إشراكهم في ألعاب أو في أحاديث بسيطة عن هواياتهم بحسب سنهم.

تذكروا أن للأطفال أيضاً مواردهم الخاصة للتكيف. حاولوا معرفة هذه الموارد، وشجعوا استراتيجيات التكيف الإيجابية بينما تساعدونهم على تجنب استراتيجيات التكيف السلبية. غالباً ما يستطيع الأطفال الأكبر سناً والمراهقون تقديم المساعدة في الأزمات. قوموا بإيجاد طرق آمنة لهم للمساهمة في ذلك، فهذا يساعدهم على الشعور بمزيد من السيطرة.

٢. الأشخاص ذوو المشكلات الصحية أو ذوو العاهات الجسدية أو الاضطرابات النفسية



إن الأشخاص الذين يعانون من حالات صحية مزمنة، أو ذوو العاهات الجسدية أو الاضطرابات النفسية (بما في ذلك الاضطراب النفسي الشديد) أو كبار السن، قد يحتاجون إلى مساعدة خاصة، مثلاً للوصول إلى مكان آمن، أو لوصلهم بأشكال الدعم الأساسية والرعاية الصحية، أو للعناية بأنفسهم. إن اختبار حادثة أليمة من شأنه أن يزيد الأوضاع الصحية سوءاً (مثل ضغط الدم المرتفع، وأمراض القلب، والربو، والقلق وغيرها من الاضطرابات الصحية والنفسية). وقد تختبر الحوامل والمرضعات إجهاداً شديداً بسبب الأزمة مما قد يؤثر على حملهن أو على صحتهن وصحة الرضيع. فيما قد يواجه الأشخاص الذين لا يستطيعون التحرك بمفردهم، أو الذين يعانون من مشكلات في البصر أو السمع صعوبة في إيجاد احبائهم أو في الوصول إلى الخدمات المتوافرة.

وفي ما يلي بعض ما يمكنكم فعله لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من مشكلات صحية أو عاهات:

- ساعدوهم على الوصول إلى مكان آمن.
- ساعدوهم على تلبية احتياجاتهم الأساسية، مثل التأكد من أنهم قادرون على تناول الطعام والشراب، والحصول على مياه نظيفة، والعناية بأنفسهم، أو بناء مأوى من المواد التي توزعها المنظمات.
- اسألوا الأشخاص عما إذا كانت لديهم أية مشكلات صحية - أو إذا كانوا يتناولون أدوية بانتظام لمرض معين. حاولوا مساعدتهم على الحصول على الدواء أو الوصول إلى الخدمات الطبية، إذا توافرت.
- لازموا هؤلاء الأشخاص، وتأكدوا من وجود من يهتم بهم في حال غيابكم عنهم. خذوا بالاعتبار ربط الشخص بإحدى منظمات الحماية، أو بأشكال دعم أخرى ذات صلة، لمساعدتهم على المدى البعيد.
- قدّموا لهم المعلومات عن كيفية الوصول إلى الخدمات المتوفرة.

٣. الاشخاص المعرضون إلى خطر التمييز أو العنف

إن الأشخاص المعرضين للتمييز أو العنف قد يشملون النساء والأشخاص الذين ينتمون إلى مجموعات اثنية أو دينية معينة، والأشخاص الذين يعانون اضطرابات نفسية. وهؤلاء الأشخاص هم أشد عرضةً للمخاطر بسبب إمكان:

» إهمالهم عندما يتم توفير الخدمات الأساسية.

» عدم إشراكهم في القرارات المتعلقة بالمساعدات والخدمات أو الأماكن المقصودة.

» استهدافهم بأعمال العنف بما في ذلك العنف الجنسي.

وقد يحتاج الأشخاص الذين هم عرضة للتمييز أو العنف إلى حماية خاصة لضمان سلامتهم في حالات الأزمات، وقد يحتاجون إلى مساعدة إضافية لتلبية احتياجاتهم الأساسية والوصول إلى الخدمات المتوفرة. كونوا على دراية بهؤلاء الأشخاص وقدموا لهم المساعدة عن طريق:

» مساعدتهم على إيجاد أماكن آمنة للإقامة فيها.

» مساعدتهم على الاتصال بأحبائهم وبأشخاص موثوقين آخرين.

» تزويدهم بالمعلومات عن الخدمات المتوفرة ومساعدتهم على الارتباط مباشرة بتلك الخدمات عند الضرورة.



الفصل الرابع
الاعتناء بأنفسكم وبزملائكم



سنناقش في هذا الفصل الأمور التالية:

٤,١ الاستعداد لتقديم المساعدة
٤,٢ إدارة الضغوط: العمل الصحي والعادات الحياتية
٤,٣ الراحة والتأمل

ربما تتأثرون أنتم أو عائلتكم بشكل مباشر بالأزمة. فحتى إن لم تكونوا متضررين بشكل مباشر، فقد تتأثرون بما ترونه أو تسمعونه في أثناء تقديمكم للمساعدة. وكمقدمين للمساعدة، فإنه من الضروري أن تلتفتوا بشكل أكبر لسلامتكم الشخصية. اعتنوا بأنفسكم لكي تتمكنوا من رعاية الآخرين بشكل أفضل.

٤,١ الاستعداد لتقديم المساعدة

فكّروا في الطرق الأفضل للاستعداد لكي تكونوا معاونين في حالات الأزمات. وحيثما أمكن:

- تعلموا عن حالات الأزمات، والأدوار والمسؤوليات المرتبطة بمختلف أنواع الذين يقدمون العون.
- قوموا بمراعاة صحتكم الخاصة، وأموركم الشخصية أو العائلية التي قد تتسبب لكم بإجهاد شديد أثناء قيامكم بأداء دور تقديم المساعدة للآخرين.
- قوموا باتخاذ قرار صادق حيال ما إذا كنتم مستعدين لتقديم المساعدة في الأزمة هذه تحديداً وفي هذا الوقت بالذات.



الفصل الرابع

٤,٢ إدارة الضغوط: العمل الصحي والعادات الحياتية



يعد ضغط العمل اليومي مصدراً رئيساً للإجهاد الذي يصيب مقدمي المساعدة، وخصوصاً خلال الأزمة. إن ساعات العمل الطويلة والمسؤوليات الكثيرة وعدم وجود توصيف وظيفي واضح، وسوء التواصل أو الإدارة، إلى جانب العمل في أماكن ليست آمنة، هي أمثلة على الإجهاد المرتبط بالعمل والذي يمكن أن يصيب مقدمي المساعدة.

كمساعدين، قد تشعرون بأنكم مسؤولون عن سلامة الناس ورعايتهم. وقد تشهدون أو ربما تختبرون بشكل مباشر أموراً فظيعة، كالدمار أو الإصابات أو الموت أو العنف. كما قد تسمعوا بعض القصص عن آلام الأشخاص الآخرين ومعاناتهم. وكافة هذه التجارب قد تؤثر عليكم وعلى زملائكم من المساعدين الآخرين.

فكّروا بالوسيلة الأفضل التي قد تتعاطون فيها مع الإجهاد الذي تعانون منه، وذلك لدعم زملائكم من المساعدين، وللحصول على الدعم منهم كذلك. والمقترحات التالية يمكن أن تكون ذات فائدة في التعاطي مع الإجهاد.

» فكّروا بالأمور التي ساعدتكم على التكيف في الماضي، وبالأمور التي يمكن أن تقوموا بها حتى تظلوا أقوياء.

» حاولوا أن تخصصوا وقتاً لتناول الطعام والحصول على قسط من الراحة والاسترخاء، ولو لفترة قصيرة.

» حاولوا الالتزام بساعات عمل معقولة كي لا تصبحوا منهكين للغاية. فكروا، على سبيل المثال، بتوزيع عبء العمل على المساعدين، والعمل بالمناوبة أثناء المرحلة الحادة من الأزمة، إلى جانب الحصول على فترات راحة منتظمة.

» قد يعاني الناس من مشكلات عديدة بعد الأزمة. وقد تشعرون بالإحباط أو بعدم الكفاءة عندما لا تتمكنون من مساعدة الناس في حل جميع مشكلاتهم. تذكروا أنكم لستم مسؤولين عن حل كافة مشكلات الناس. قدموا ما بوسعكم لمساعدة الناس على مساعدة أنفسهم.

» خففوا من كمية الكحول أو الكافيين أو النيكوتين التي تستهلكونها، وتجنبوا تناول الأدوية التي تُصرف بدون وصفة.

» اطمئنوا على حُسن أحوال زملائكم المساعدين، واطلبوا منهم أن يطمئنوا عليكم. اعملوا على إيجاد السبل الكفيلة بمساندة بعضكم البعض.

» تحدّثوا مع الأصدقاء أو الأحباء أو أشخاص آخرين تثقون بقدرتهم على تقديم الدعم لكم.

٤٫٣ الراحة والتأمل

إن الحصول على وقت للراحة والتأمل يعد جزءاً مهماً من إنهاء دوركم في المساعدة. فقد تنطوي ظروف الأزمة واحتياجات الناس الذين قابلتموهم على تحديات جسيمة، وقد يكون من الصعب تحمل آلامهم ومعاناتهم. وبعد تقديم المساعدة في حالات الأزمات، خصصوا بعض الوقت للتأمل في تجربتكم وللراحة. إن المقترحات التالية قد تساعدكم على التعافي.

» تحدثوا عن تجربتكم في تقديم المساعدة في الأزمة مع المسؤول عنكم أو مع زملائكم أو مع أي شخص آخر تثقون به.

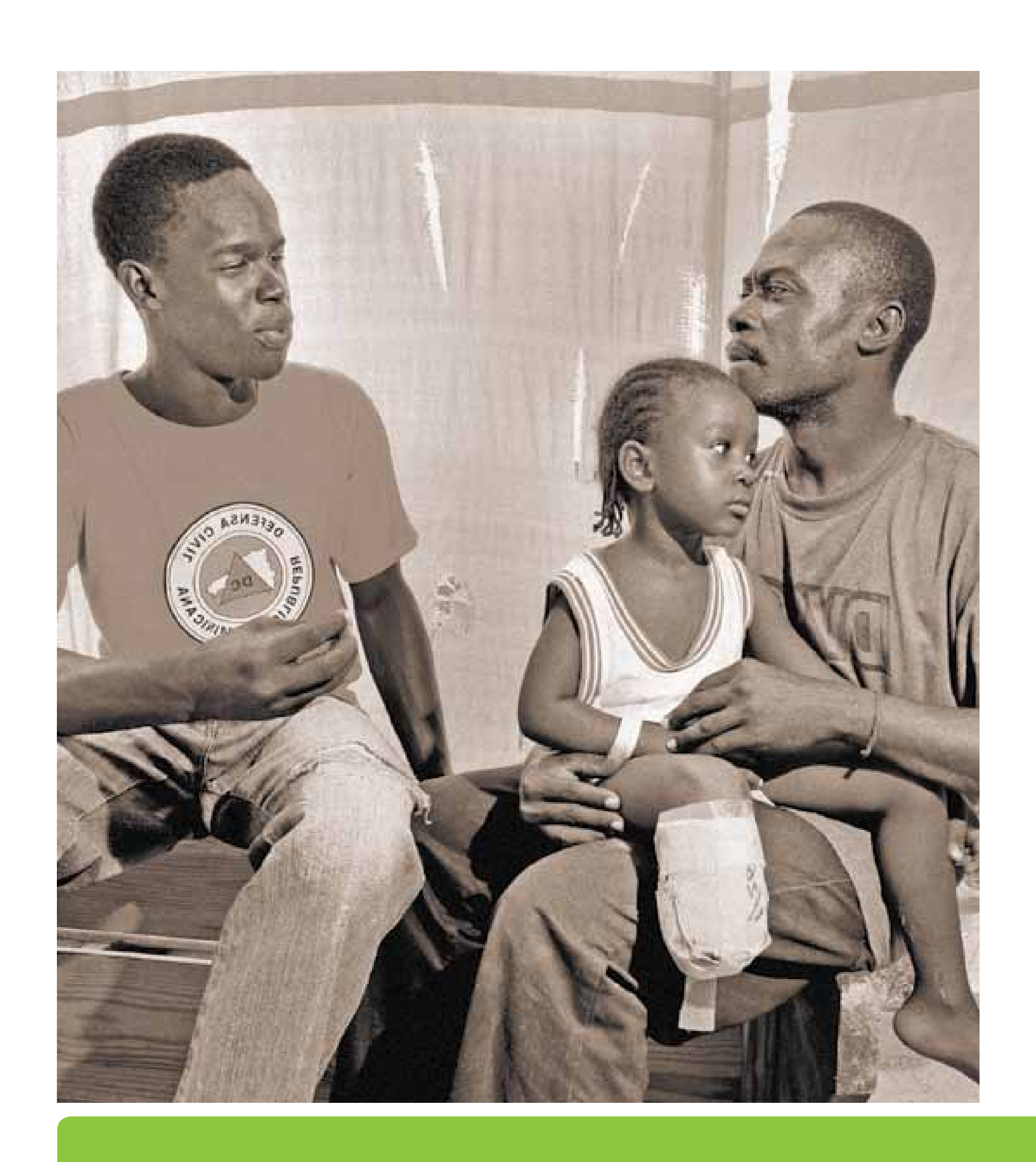
» قوموا بتقدير ما تمكنتم من تقديمه لمساعدة الآخرين، حتى ولو كان ذلك بأبسط الأمور.

» تعلّموا القيام بالتأمل في الأمور التي أدّيتموها كما يجب، وتقبّلها، وكذلك تلك التي لم تسر بشكل جيد، وحدود ما تستطيعون القيام به في ظروف كهذه.

» حاولوا الحصول على بعض الوقت للراحة والاسترخاء، إن أمكن، قبل البدء مرة أخرى بمهام العمل والحياة.

وإذا ما وجدتم أنفسكم محاطون بأفكار أو ذكريات مزعجة تتعلق بالحادثة، أو إذا كنتم تشعرون بشدة التوتر أو الحزن، وتعانون مشكلات في النوم، أو تشربون الكثير من الكحول أو تتعاطون المواد المخدرة، فمن المهم حينها أن تحصلوا على الدعم من شخص تثقون فيه. تحدثوا إلى اختصاصي في الرعاية الصحية، أو إلى اختصاصي في الصحة النفسية، إنْ توفر ذلك، في حال استمرار هذه المشكلات لأكثر من شهرٍ.





الفصل الخامس

مارسوا ما تعلمتم

السيناريوهات التالية هي أمثلة على حالات أزمات يمكن أن تتعاملوا معها أثناء أدائكم دور المساعد. وفيما تقرؤون هذه السيناريوهات، تخيّلوا:

١. ما هو أكثر ما قد تحتاجون إليه لو أن الشيء نفسه حدث معكم؟
٢. ما هو أكثر ما قد تجدونه مفيداً؟

تذكّروا مبادئ عمل الإسعافات الأولية النفسية والمتمثلة في "أنظروا، استمعوا واربطوا" فيما تتخيلون كيف ستستجيبون للناس في كل سيناريو. لقد قمنا بإدراج بعض الأسئلة المهمة التي من شأنها أن تساعدكم على التفكير في ما يجب أخذه بالاعتبار وفي طرق الاستجابة.

٥,١ سيناريو الحالة الأولى: الكوارث الطبيعية



سمعتم أن هزةً أرضيةً كبيرةً قد ضربت فجأة وسط المدينة في منتصف يوم عمل. وقد تضرر الكثير من الأشخاص جراء الهزة وتهدمت المباني. وقد شعرتم أنتم وزملاؤكم بالهزة ولكنكم بخير. إن حجم الدمار غير مؤكد، والمنظمة التي تعملون لديها طلبت منكم ومن زملائكم مساعدة الناجين، وتقديم الدعم لأي من الأشخاص الذين تلتقونهم ممن تأثروا بشكل كبير.

في الوقت الذي تستعدون فيه لتقديم المساعدة، اطرحوا على أنفسكم الأسئلة التالية:

» هل أنا جاهز لتقديم المساعدة؟ ما هي المخاوف الشخصية التي قد تكون ذات أهمية؟
» ما هي المعلومات التي لدي بخصوص وضع الأزمة؟
» هل سأتنقل وحيداً أم برفقة زملاء آخرين؟ لمَ أو لمَ لا؟

أمور يجب أخذها بالاعتبار:

» عند الذهاب للمساعدة في حالات الأزمات – لاسيما بعد الكوارث الجماعية مباشرة– خذوا بالاعتبار مزايا العمل ضمن فريق أو في أزواج. إن العمل ضمن فرق سيساعدكم في الحصول على الدعم في الظروف الصعبة، كما لأنه مهم لسلامتكم. كما يمكنكم أن تكونوا أكثر فاعلية إذا كنتم تعملون ضمن فريق. فعلى سبيل المثال، يمكن لمساعد واحد أن يبقى مع شخص في شدة، بينما يقوم المساعد الآخر بالتركيز على إيجاد أشكال مساعدة خاصة مثل الرعاية الطبية، إذا لزم الأمر. وإذا أمكن، حاولوا أن يكون لديكم "نظام الصديق" بحيث يمكنكم والمساعد الآخر تفقّد أحدكما الآخر للحصول على الدعم والمساندة.

» قد تكون بعض المنظمات قادرةً على منحكم الدعم، كاللوازم والمواصلات ومعدات الاتصال ومعلومات محدّثة عن الوضع أو عن الأمور الأمنية والتنسيق مع أعضاء الفريق الآخرين أو الخدمات.

بينما تتجولون في أنحاء المدينة، عن ماذا ينبغي أن تبحثوا فيما تنظرون حولكم؟

» هل موقع الأزمة آمن بما يكفي لأتواجد فيه؟
» ما هي الخدمات والمساعدات المتوفرة؟
» هل هناك أشخاص ذوو احتياجات أساسية طارئة واضحة؟
» هل هناك أشخاص يظهرون ردود فعل عاطفية خطيرة؟
» من هم الأشخاص الذين على الأرجح أنهم بحاجة إلى مساعدة من نوع خاص؟
» أين يمكن أن أقدم خدمات الإسعاف الأولي النفسي؟

فيما تتعاطون مع الأشخاص المتأثرين، كيف يمكن الاستماع إلى مخاوفهم على النحو الأفضل، والتخفيف عنهم؟

- ما هي الحاجات الأساسية التي قد يحتاجها الأشخاص المتأثرون؟
- كيف سأقوم بالتقديم والتعريف عن نفسي أمام الناس من أجل عرض الدعم عليهم؟
- ما الذي يعنيه قيامي في هذا الظرف بالمساعدة على إبقاء الناس المتأثرين آمنين من الأذى؟
- كيف سأسأل الناس عن احتياجاتهم ومخاوفهم؟
- كيف يمكن أن أساعد وأواسي الأشخاص المتاثرين على أفضل وجه؟

نموذج لمحادثة مع شخص بالغ في شدة

في هذه المحادثة، قابلت امرأة تجلس تقف بجانب أنقاض بناية متهدمة. إنها تبكي وترتعش، على الرغم من أنها لا تبدو متضررة جسدياً.

أنت: مرحباً، إسمي ---، وأنا أعمل لدى منظمة ---. هل يمكنني التحدث إليك؟

المرأة: إنه أمر فظيع! كنت على وشك الدخول إلى البناية عندما بدأت تهتز! لا أفهم ما الذي يحدث!

أنت: نعم. لقد كانت هزة أرضية ويمكنني تخيل فظاعة الأمر بالنسبة لك. ما اسمك؟

المرأة: اسمي ياسمين – ياسمين سالم. أنا خائفة للغاية! [ترتعش وتبكي] تُرى هل علي الدخول لأحاول أن أبحث عن زملائي؟ لا أعلم إن كانوا جميعهم بخير!

أنت: سيدة سالم، الدخول إلى المبنى الآن ليس آمناً على الاطلاق، فقد تتعرضين لأذى. يمكننا الجلوس هناك حيث المكان أكثر أماناً، والتحدث لبعض الوقت إنْ كنت ترغبين بذلك.

المرأة: المرأة: نعم، من فضلك. [تنتقلان إلى مكان أكثر هدوءاً على بعد مسافة قليلة من البناية المتهدمة حيث يعمل عمال الإنقاذ والفريق الطبي]

أنت: هل يمكنني أن أجلب لك كوباً من الماء؟ [اعرضوا تقديم أمور مريحة عملية مثل الماء أو بطانية، إذا توفر ذلك]

المرأة: كل ما أريده هو الجلوس هنا لبرهة.

[تجلس بهدوء وصمت إلى جانب المرأة لدقيقتين أو ثلاثة إلى أن تبدأ هي بالتحدث مجدداً]

المرأة: أحس بشعور فظيع! كان ينبغي أن أبقى في المبنى لأساعد الناس!

أنت: إنني أتفهم ذلك.

المرأة: لقد ركضت إلى الخارج. إلا أنني أشعر بغاية السوء من أجل الأشخاص الآخرين!

أنت: من الصعب معرفة ما الذي ينبغي فعله في ظرف كهذا. ولكن يبدو أنك قمت بالعمل الصائب عندما ركضت خارج البناية، ولولا ذلك، لكنت قد تعرضت للأذى.

المرأة: لقد رأيتهم يخرجون جثة من بين الأنقاض. وأعتقد أنها كانت جثة صديقتي! [تبكي]

أنت: أشعر بالأسف الشديد. هناك فريق إنقاذ يعمل حالياً. وسنعرف لاحقاً أحوال الأشخاص الذين كانوا في البناية.

[تستمر المحادثة لعشر دقائق أخرى تستمع/ين أثناءها إلى المرأة وهي تحكي قصتها وتستعلم/ين منها عن احتياجاتها ومخاوفها. وتنتهي المحادثة كالتالي:]

المرأة: أحتاج لمعرفة ما إذا كانت عائلتي بخير، ولكنني فقدت هاتفي المحمول عندما بدأت الهزة، ولا أعرف طريق العودة للمنزل.

أنت: يمكنني مساعدتك في الاتصال بعائلتك، ومن ثم يمكننا سوياً معرفة كيفية وصولك إليهم.

المرأة: شكراً لك. إن هذا سيساعدني كثيراً.

في نموذج المحادثة هذا، لاحظوا أنكم:

- » قمتم بالتعريف عن أنفسكم بالإسم وأخبرتم الشخص باسم المنظمة التي تعملون لديها.
- » سألتم الشخص عما إذا كان يرغب بالتحدث.
- » خاطبتم الشخص باسمه وبطريقة محترمة مستخدمين اسم العائلة
- » قمتم بحماية الشخص الذي يعاني من شدة من التعرض لأي أذى إضافي من خلال الانتقال إلى مكان أكثر أماناً.
- » قمتم بتوفير بعض أسباب الراحة للشخص المتأثر (كالماء على سبيل المثال).
- » استمعتم للشخص وبقيتم إلى جانبه من دون أن تضغطوا عليه للتحدث.
- » عبّرتم للشخص عن أنه تصرّف بطريقة ملائمة.
- » خصصتم وقتاً للاستماع إلى الشخص.
- » تعرفتم إلى احتياجات الشخص ومخاوفه.
- » شاركتم بمشاعركم قلق الشخص حيال احتمال فقدانه أصدقاءه.
- » عرضتم المساعدة بربط الشخص بأفراد عائلته.

ما الذي يمكنكم فعله لربط الناس بالمعلومات وبالدعم العملي؟

- » ما هي التحديات التي قد تكون قائمة في هذا الظرف والتي تَحُوْل دون معرفة الموارد المتاحة (طعام ومأوى ومياه) أو الخدمات المتوفرة للأشخاص المتأثرين؟
- » ما هي المخاوف والهموم التي قد تدور في أذهان الناس؟ ما هي المقترحات العملية التي يمكن أن أقدمها لمساعدتهم في الاستجابة لمشكلاتهم؟
- » ما هي المعلومات التي يريدها الأشخاص المتأثرون؟ أين يمكنني أن أجد معلومات محدّثة وموثوقة عن الأزمة؟
- » ما الذي يمكنني فعله لربط الأشخاص بأحبائهم أو بالخدمات؟ ما هي التحديات التي قد تكون قائمة؟
- » ما الذي قد يحتاجه الأطفال أو المراهقون أو الأشخاص الذين يعانون من مشكلات صحية؟ كيف يمكنني **المساعدة في ربط** الأشخاص الأشد عرضة للخطر بأحبائهم وبالخدمات؟

الفصل الخامس

٥,٢ سيناريو الحالة الثانية: العنف والتشريد



يجري إحضار اللاجئين إلى موقع جديد في شاحنات ويتم إخبارهم بأنهم سيعيشون في هذا المكان الجديد. لقد تم ترحيلهم بسبب الحرب الدائرة في مكان سكنهم السابق. وفي الوقت الذي كانوا ينزلون فيه من الشاحنة، كان البعض منهم يبكي، والبعض يبدو مرتعباً للغاية، والبعض يبدو مشوشاً، بينما كان البعض الآخر يتنفسون الصعداء. معظمهم كانوا خائفين ومرتابين من هذا المكان الجديد، وليس لديهم أي فكرة عن المكان الذي سينامون أو يأكلون فيه أو يتلقون فيه الرعاية الصحية. وبدا أيضا أن البعض كانوا يرتعبون عند سماع أي صوت عال، معتقدين أنهم يسمعون أصوات إطلاق النار مرة أخرى. أنتم تعملون كمتطوعين مع وكالة تقوم بتوزيع المواد الغذائية، وقد طُلب منكم أن تقدموا المساعدة في مواقع التوزيع تلك.

وفيما أنتم تستعدون لتقديم المساعدة، ضعوا في اعتباركم الأمور التي ترغبون في معرفتها عن هذا الوضع:

- من هم الأشخاص الذين سأقدم المساعدة لهم؟ ما هي خلفياتهم الثقافية؟
- هل هناك أي قواعد تتعلق بالسلوك أو العادات التي ينبغي أن أتبعها؟ مثلاً، هل من الأفضل أن تقوم المساعِدات الإناث بالتحدث مع اللاجئات؟
- كم هي المسافة التي قطعها أولئك اللاجئون؟ ما هي المعلومات التي لديّ عن النزاع الذي عاشوه؟
- ما هي الخدمات التي يتم تقديمها في المكان الذي يجري فيه استقبال أولئك اللاجئين؟
- في حال كنتُ أعمل ضمن فريق، كيف سنقوم بتنظيم أنفسنا من أجل تقديم المساعدة في هذا الظرف؟ ما هي المهام التي سيضطلع بها كل شخص؟ كيف سنقوم بالتنسيق مع بعضنا البعض، ومع المجموعات الأخرى من المساعدين الذين قد يتواجدون هناك؟

لدى لقائكم باللاجئين، ما الذي ينبغي عليكم أن تبحثوا عنه فيما تنظرون حولكم؟

- ما الذي سيحتاجه معظم اللاجئون؟ هل سيكونون جوعى أو عطشى أو متعبين؟ هل هناك أي جرحى أو مرضى؟
- هل هناك عائلات أو أشخاص من نفس القرية ضمن جموع اللاجئين؟
- هل هناك أطفال أو مراهقون بلا مرافقين من ضمن الجموع؟ مَن غيرهم قد يكون بحاجة إلى مساعدة خاصة؟
- يبدو أن الأفراد في جموع اللاجئين يُظهرون ردود أفعال مختلفة حيال الأزمة. ما هي أشكال الاستجابات العاطفية الخطيرة التي ترونها؟

وفيما تتقاربون من الأشخاص في مجموعة اللاجئين، **ما هي الوسيلة الأفضل** للاستماع إلى مخاوفهم وتوفير أسباب الراحة لهم؟

- كيف سأقدم نفسي من أجل عرض المساعدة؟
- إن الأشخاص الذين اختبروا أو شهدوا أعمال عنف قد يكونون خائفين للغاية ويشعرون بانعدام الأمان. كيف يمكنني تقديم المساندة لهم ومساعدتهم على الشعور بالهدوء؟
- كيف يمكن أن أعرف ما هي احتياجات ومخاوف الأشخاص الذين قد يكونون بحاجة إلى مساعدة خاصة، كالنساء مثلاً؟
- كيف سأتعاطى مع الأطفال والمراهقين غير المصحوبين براشدين، وكيف سأقدم لهم المساعدة؟

نموذج محادثة مع طفل ليس مرافقاً بشخص راشد

عند طرف جموع اللاجئين، تلاحظون طفلاً في العاشرة من العمر تقريباً يقف وحيداً ويبدو عليه الرعب الشديد.

أنت: [جاثيًا على إحدى ركبتيك وعيناك بمستوى نظر الطفل] مرحبا، أنا اسمي ــــــ. أعمل مع منظمة ــــــــ وأنا هنا لتقديم المساعدة. ما اسمك؟

الطفل: [ينظر للأسفل ويتكلم بصوتٍ خافت] آدم.

أنت: مرحباً يا آدم. لقد سافرتَ مسافة بعيدة لتصل إلى هنا. هل تشعر بالعطش؟ [قدموا له شيئا ليأكله أو يشربه أو وفروا له بعض أسباب الراحة كبطانية، على سبيل المثال، إنْ كانت لديكم واحدة] أين عائلتك؟

الطفل: لست أدري. [يبدأ بالبكاء]

الفصل الخامس

أنت: أرى أنك خائف يا آدم. سأحاول أن أساعدك وأن أربطك بأناس يمكنهم مساعدتك في العثور على عائلتك.
هل يمكنك أن تخبرني باسم عائلتك ومن أين أنت؟

الطفل: اسمي آدم ابراهيم. وأنا من قرية ـــــ.

أنت: شكراً يا آدم. متى كانت آخر مرة رأيت فيها عائلتك؟

الطفل: كانت شقيقتي الكبرى موجودة عندما حضرت الشاحنات لتنقلنا إلى هنا.
ولكنني لا أستطيع إيجادها الآن.

أنت: كم عمر شقيقتك؟ وما اسمها؟

الطفل: اسمها زهرة، وعمرها ١٥ عاماً.

أنت: سأساعدك في العثور على شقيقتك. أين والداك؟

الطفل: لقد هربنا جميعنا من القرية عندما سمعنا أصوات إطلاق النار.
لقد تهنا عن أبوينا. [يبكي]

أنت: يؤسفني ذلك يا آدم. لا بد أن ذلك كان مخيفاً جداً بالنسبة لك، ولكنك في أمان الآن.

الطفل: إنني خائف!

أنت: [بطريقة دافئة وطبيعية] أنا أفهم ذلك. وأنا أرغب بمساعدتك.

الطفل: ماذاعلي أن أفعل؟

أنت: يمكنني أن أبقى معك لفترةٍ من الوقت، ويمكننا محاولة البحث عن أختك.
هل ترغب بذلك؟

الطفل: نعم، شكراً.

أنت: هل هناك شيء آخر يقلقك أو تحتاج إليه؟

الطفل: لا.

أنت: آدم، من المهم أن نتكلم مع الناس هناك فهم يمكنهم المساعدة في العثور على شقيقتك أو أفراد عائلتك الآخرين. سأذهب معك للتحدث إليهم. [من الضروري مساعدة الطفل في التسجيل لدى منظمة معروفة لتعقب أثر العائلات أو منظمة معروفة لحماية الطفل، إن وجدت].

في نموذج المحادثة هذه، لاحظوا أنكم:

- شاهدتم طفلاً بلا مرافق ضمن جموع اللاجئين
- جثوتَ على ركبتك للتحدث مع الطفل في مستوى نظره
- تكلمتم مع الطفل بهدوء ورفق
- اكتشفتم معلومات عن عائلة الطفل، بما في ذلك اسم شقيقته
- بقيتم مع الطفل إلى أن قمتم بتحديد منظمة معروفة لتعقب أثر أفراد العائلة والتي يمكنها إيجاد مكان آمن للطفل ليبقى فيه إلى أن يتم العثور على عائلته.

ما الذي يمكنكم فعله لربط الناس بالمعلومات والمساندة العملية؟

- ما هي احتياجات الناس الأساسية ؟ ما هي الخدمات التي أعلم أنها متوفرة؟ كيف يمكن للناس الوصول إليها؟
- ما هي المعلومات الدقيقة التي أعرفها عن الخطط المتعلقة برعاية أولئك اللاجئين؟ متى وأين يمكن للناس معرفة المزيد من المعلومات عما يجري؟
- كيف يمكنني المساعدة في حماية الأشخاص السريعي التأثر، كالنساء أو الأطفال غير المرافقين بشخص راشد؟ كيف يمكنني المساعدة على ربط الأشخاص السريعي التأثر بأحبائهم وبالخدمات؟
- ما هي الاحتياجات الخاصة التي قد تكون لدى الناس، بمن فيهم أولئك الذين تعرضوا للعنف؟
- ما الذي يمكنني فعله لربط الأشخاص بأحبائهم أو بالخدمات؟

٥,٣ سيناريو الحالة الثالثة: الحوادث



أنتم مسافرون على طريق ريفي مزدحم في جزء آمن من البلاد عندما ترون حادثاً أمامكم. ويبدو أن رجلاً كان يعبر الشارع مع زوجته وابنته الصغيرة قد تعرض للدهس من قبل سيارة مارة. الرجل ممدد على الأرض من دون حراك وهو ينزف. وزوجته وابنته بالقرب منه. زوجته تبكي وترتعش بينما تقف ابنتها إلى جانبها ساكنة بلا حراك. بدأ بعض القرويين بالتجمع قرب موقع الحادث.

عليكم أن تتصرفوا بسرعة في هذا الوضع، ولكن خذوا لحظة لتحافظوا على هدوئكم ولتفكروا في الأمور التالية فيما تستعدون لتقديم المساعدة:

- هل هناك أي مخاوف تتعلق بسلامتي أو بسلامة الآخرين؟
- كيف يمكنني معالجة هذا الوضع؟
- ما الذي يجب القيام به على الفور، وتحديداً بالنسبة إلى الرجل الذي تعرّض لإصابةً خطيرة؟

ما هي الأمور المهمة التي ينبغي البحث عنها فيما تنظرون حولكم؟

- من يحتاج إلى المساعدة؟ ما نوع المساعدة التي يحتاجون إليها؟
- ما هي المساعدة التي يمكنني أن أقدمها بنفسي وما هي المساعدة الخاصة التي يحتاجون إليها؟
- من الذي يمكنني طلب المساعدة منه؟ ما هي المساعدة التي يمكن للناس المتجمعين في الموقع تقديمها؟ ما هي طرقهم للتدخل، وما الذي قد يجعل تدخلهم غير مجدٍ؟

في الوقت الذي تتواصلون فيه مع الناس المعنيين بالحادث، ما هي أفضل السبل للاستماع إليهم وعرض الدعم؟

- كيف عليّ أن أقدم نفسي من أجل عرض الدعم؟
- كيف يمكنني المساعدة في المحافظة على سلامة الناس من أي أذى إضافي؟ هل هناك أي مخاوف خاصة بشأن الابنة التي شاهدت إصابة والدها والتي تبدو في حالة ذهول وصدمة؟ هل يمكن لأمها تقديم الرعاية لها ومواساتها في هذا الوقت؟
- أين يمكنني تقديم الإسعافات الأولية النفسية بحيث يكون المكان آمنا وهادئا نسبياً؟
- كيف يمكنني سؤال الناس عن احتياجاتهم ومخاوفهم؟
- كيف يمكنني أن أواسي الأشخاص المتضررين وأساعدهم على أن يشعروا بالهدوء؟

نموذج عن المحادثة والإجراءات: الطوارئ الطبية

في الوقت الذي تقومون به بعمل مسح سريع للحادث، تنظرون حولكم للتأكد من أنه باستطاعتكم الاقتراب من موقع الحادث بأمان. إن الطريق مزدحم ولا تزال هناك حركة مرور بسيطة بالقرب من المتأثرين والمتفرجين أيضاً. كما أنكم قلقون أيضاً من أن تكون إصابة الأب خطيرة.

أنتِ: هل قام أحد باستدعاء سيارة إسعاف؟

القرويون: لا.

أنتِ: [إلى أحد القرويين ممن هم بجانبك] هلا اتصلت بسيارة الإسعاف على الفور من فضلك؟

القروي: نعم، سأفعل ذلك!

أنتِ: [للمتفرجين الآخرين] نحن بحاجة إلى تحويل سير المرور. لطفاً، هل يمكنكم المساعدة في هذا؟

[يذهب بعض القرويين لتحويل السير].

[وفي الوقت الذي تقتربون فيه من الأشخاص المتأثرين بالحادث، تلاحظون أن أحد القرويين على وشك تحريك الرجل المصاب]

أنت: أرجوك لا تحرّكه! فقد يكون مصاباً في عنقه! لقد طلبنا سيارة إسعاف.

[قدّموا الإسعافات الأولية الجسدية للرجل المصاب إنْ كنتم أنتم أو كان أحد آخر بالقرب منكم مدرباً على ذلك. تحققوا بأنفسكم أو أطلبوا من أحد حولكم التحقق من أن الزوجة والإبنة ليستا مصابتين. وحالما تصل المساعدة الملائمة للرجل المصاب، وبعد أن تتأكدوا من أن الأشخاص المتأثرين بالحادث لم يتعرضوا إلى إصابة خطيرة، عندها قوموا بتقديم الإسعافات الأولية النفسية].

أنت: [للزوجة] أنا إسمي ــــ. لقد تم طلب سيارة إسعاف.
هل تأذيتي أنت أو ابنتك؟

الزوجة: [تبكي وترتعش] لا، أنا لست مصابة.

أنت: [للزوجة بهدوء وبصوت دافئ] ما اسمك؟

الزوجة: [باكية] إسمي هانية، يمكنك أن تناديني هانية ...
يا إلهي، زوجي! زوجي!

أنت: هانية، إنني أتفهم خوفك الشديد. لقد تم استدعاء سيارة إسعاف لمساعدة زوجك. سأبقى معك لفترة من الوقت. هل لديك أو لدى ابنتك أي احتياجات أو مخاوف حالياً؟

الزوجة: هل ابنتي بخير؟

أنت: لا يبدو أن ابنتك مصابة. هل يمكنك أن تخبريني باسمها كي أتحدث معها؟

الزوجة: [تمسك بيد ابنتها] هذه سارة.

أنت: [بدفء وعلى مستوى نظر الطفلة] مرحبا سارة. أنا ــــ وأنا هنا لمساعدتك ولمساعدة أمك.

[يستمر الحوار وتعرفون من خلاله أن الطفلة لا تتكلم. تقول الأم بأن هذا الأمر غير عادي بالنسبة لابنتها، ولكنها تبقى مركّزة على زوجها. تقول المرأة أيضا أنها تريد أن ترافق الأب إلى المستشفى لتبقى معه، مما يعرض البنت لخطر تمضية الليل لوحدها في البيت.]

أنت: هانية، سيكون من الأفضل بكثير أن تبقى ابنتك معك أو مع شخص تثقين به. يبدو أنها في خوف شديد جراء ما حدث ومن الأفضل عدم تركها لوحدها في هذه اللحظة. هل هناك أحد تثقين به بإمكانه البقاء معها؟

الزوجة: نعم، أختي يمكن أن تساعد. سارة تحبها كثيرا.

أنت: هل أستطيع مساعدتك في الاتصال بشقيقتك؟

الزوجة: نعم، من فضلك!

[تساعدون الزوجة في الاتصال بشقيقتها ويتم ترتيب بقاء الإبنة عند خالتها لهذه الليلة. كما تقومون أيضا بتقديم النصيحة للأم بإحضار الإبنة إلى العيادة إذا بقيت صامتة خلال الأيام القليلة المقبلة.]

أنت: عندما تصل سيارة الإسعاف، سأعرف إلى أين سيأخذون زوجك وسأقوم بإعلامك ما إن كان باستطاعتك أنت وابنتك مرافقته.

[عندما تصل سيارة الإسعاف، تبحثون عن طريقة تسمح للعائلة بأن تبقى سويًا عندما يجري أخذ الرجل المصاب إلى المستشفى].

في نموذج المحادثة والإجراءات هذا، لاحظوا أنكم:

» قمتم أولاً وبشكل سريع بإجراء مسح لموقع الحادث من أجل التأكد من أنه كان من الآمن دخوله ورؤية من أصيب بشكل بالغ؛
» قمتم بالتأكد من أنه تم الاتصال بسيارة الإسعاف على الفور لمساعدة الرجل المصاب، ومنعتم تحريكه مما يعرضه لاحتمال تفاقم إصابته
» حاولتم العمل بطريقة تمنع حدوث أي أذى أو خطر إضافي للآخرين (على سبيل المثال، توخي الحذر من حركة المرور على الطريق)
» تحدثتم بطريقة محترمة ودافئة مع الزوجة والابنة
» خاطبتم الطفلة وعينكم على مستوى نظرها
» ساعدتم الزوجة على اتخاذ الإجراءات المناسبة للعناية بابنتها
» قمتم باتخاذ خطوات لمساعدة العائلة على أن تبقى سوياً عندما تم نقل الرجل إلى المستشفى.

ما الذي يمكنكم فعله لربط الناس بالمعلومات والدعم العملي؟

» ما هي الاحتياجات الأساسية التي قد يحتاجها الأشخاص غير المصابين والأشخاص المتأثرين في هذه الأزمة؟
» ما هي المخاوف والهموم التي قد تكون تشغل بال مختلف الأشخاص في هذا السيناريو؟
» ما هي المعلومات التي سيحتاجون إليها؟
» ما الذي يمكنني فعله لربط الأشخاص بأحبائهم أو بالأشخاص الذين قد يقدمون الدعم لهم؟

الإسعافات الأولية النفسية: دليل الجيب

ما هي الإسعافات الأولية النفسية؟

الإسعافات الأولية النفسية تصف الاستجابة الإنسانية الداعمة لأشخاص يتعرضون للمعاناة وقد يكونون بحاجة إلى الدعم.

تقديم المساعدة بمسؤولية يعني:

١. احترام السلامة والكرامة والحقوق.
٢. تكييف ما تفعلونه بحسب ما تقتضيه ثقافة الشخص.
٣. الدراية بإجراءات أخرى للاستجابة لحالات الطوارئ.
٤. الإعتناء بالنفس.

الاستعداد

- جمع المعلومات عن الأزمة.
- جمع المعلومات عن الخدمات وأشكال الدعم المتوفرة.
- جمع المعلومات عن المخاوف المتعلقة بالأمن والسلامة.

مبادئ عمل الاسعافات الأولية النفسية:

أنظروا

- تحققوا من الأمان.
- تفقدوا الناس الذين لديهم احتياجات أساسية طارئة واضحة.
- تحققوا من الأشخاص الذين يُظهرون ردود فعل خطيرة على الأزمة.



استمعوا

- توجهوا إلى الأشخاص الذين قد يحتاجون للدعم.
- اسألوا عن احتياجات الأشخاص ومخاوفهم.
- استمعوا إلى الأشخاص وساعدوهم على الشعور بالهدوء.



اربطوا

- ساعدوا الناس على تلبية الاحتياجات الأساسية والوصول إلى الخدمات المتوفرة
- ساعدوا الناس على التغلب على المشكلات.
- قدموا المعلومات.
- أربطوا الأشخاص بأحبائهم وبالدعم الاجتماعي.




أخلاقيات

لقد جرى طرح إرشادات أخلاقية على صيغة "افعل" و"لا تفعل" من أجل تجنب إلحاق المزيد من الأذى بالشخص ولتقديم أفضل رعاية ممكنة له، والتصرف فقط بما فيه مصلحتهم الفضلى. اعرضوا المساعدة بالطرق التي تلائم وتريح الأشخاص الذين تقدمون لهم الدعم. خذوا في الاعتبار ما الذي تعنيه هذه الإرشادات الأخلاقية في سياقكم الثقافي.

لا تفعلوا

- لا تستغلوا علاقتكم كأحد مقدمي المساعدة.
- لا تطلبوا من الأشخاص أي مال أو خدمات مقابل المساعدة التي تقدموها لهم.
- لا تعطوا وعوداً مزيّفة أو معلومات غير حقيقية.
- لا تبالغوا في مهاراتكم.
- لا تفرضوا المساعدة على الآخرين، ولا تكونوا متطفلين أو لحوحين.
- لا تجبروا الناس على إخباركم بقصتهم.
- لا تطلعوا الآخرين على قصص غيرهم.
- لا تحكموا على الأشخاص من خلال أفعالهم أو مشاعرهم.

افعلوا

- كونوا صادقين وجديرين بالثقة.
- احترموا حق الأشخاص في اتخاذ قرارتهم الخاصة.
- تنبّهوا إلى مشاعر التحيز لديكم وأحكامكم المسبقة عليها واعملوا على تحييدها.
- أوضحوا للأشخاص أنهم حتى وإن رفضوا المساعدة في الوقت الحالي، فلا يزال بإمكانهم الحصول عليها لاحقا.
- احترموا الخصوصية وحافظوا على سرية قصة الشخص إن كان ذلك مناسباً.
- تصرفوا بشكل لائق آخذين في الاعتبار ثقافة الأشخاص وأعمارهم وجنسهم.

الأشخاص الذين يحتاجون لأكثر من الإسعافات الأولية النفسية وحدها:

هناك حالات يحتاج فيها الشخص إلى أشكال دعم تتجاوز الإسعافات الأولية النفسية وحدها. ولذلك عليكم أن تدركوا نطاق حدودكم وأن تحصلوا على مساعدة من الآخرين الذين يمكنهم تقديم المساعدة الطبية أو غيرها لإنقاذ حياة الأشخاص.

الأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم فوري أكثر تقدماً:

- الأشخاص المصابون بجروح خطيرة تهدد حياتهم ويحتاجون إلى رعاية طبية طارئة.
- الأشخاص الذين يعانون من ضيق شديد بحيث يصبحون غير قادرين على الاعتناء بأنفسهم أو بأطفالهم.
- الناس الذين قد يقومون بإيذاء أنفسهم.
- الناس الذين قد يقومون بإيذاء الآخرين.



مراجع ومصادر

Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (available upon request).

Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid and http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. Psychiatry 70 (4): 283-315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: www.ifrc.org/psychosocial

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. Journal of Traumatic Stress 22 (5): 391-8.

The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. http://www.sphereproject.org.

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from http://www.tentsproject.eu.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: www.wartrauma.nl and www.interventionjournal.com

World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. http://www.who.int/mental_health/mhgap

ملاحظات

ملاحظات

ملاحظات

"....تمت المصادقة على هذا الكتيب من قبل"

Action Contre la Faim

American Red Cross

CARE Austria

Church of Sweden

HealthNet TPO

International Committee of the Red Cross

International Medical Corps

International Organization for Migration

Medicos del Mundo

Mercy Corps

NGO Forum for Health

Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights

Plan International

Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI

Terre des Hommes

UNICEF

United Nations Department of Management

United Nations Department of Safety and Security

United Nations High Commissioner for Refugees

War Child

